

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Dinamika perkembangan teknologi pada era digital saat ini menjadi pendorong utama di berbagai sektor, salah satunya adalah sektor pemerintahan. Teknologi ini dimanfaatkan oleh pemerintah untuk menciptakan *Good Governance* dengan menerapkan *e-government* (SPBE). Teknologi informasi memiliki peran penting dalam mendukung penyelenggaraan pemerintahan yang efektif melalui implementasi Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik (SPBE). SPBE merupakan penyelenggaraan pemerintahan yang memanfaatkan teknologi informasi dan komunikasi untuk memberikan layanan kepada pengguna SPBE (Kementerian PANRB, 2023). Menurut (Rusdy & Flambonita, 2023) Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik (SPBE) berfungsi sebagai landasan bagi pemerintah dalam hal menyediakan layanan, berupa produk aplikasi berbasis teknologi informasi dan komunikasi dengan pemanfaatan teknologi atau secara digital. Namun, keberhasilan SPBE tidak hanya dapat diukur dengan keberadaan sistem atau aplikasi semata, melainkan ditentukan juga dengan seberapa baik tata kelola teknologi informasi yang diterapkan dalam instansi tersebut. Dalam konteks ini, Dinas Komunikasi dan Informatika (Diskominfo) Kabupaten Gianyar berperan sebagai salah satu instansi pemerintah yang diberikan tugas untuk bertanggung jawab dalam pengelolaan TIK di wilayahnya dengan menjalankan peran-peran strategis yang dapat mendukung pelaksanaan tugas-tugas pemerintah serta pelayanan publik. Selain itu, Diskominfo juga berperan dalam menjamin keberlangsungan sistem informasi yang terdapat di pemerintahan daerah untuk mendukung operasional.

Untuk memperoleh pemahaman yang lebih mendalam terkait penerapan dan kondisi TI di lapangan, khususnya pada Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Gianyar, dilakukan pengumpulan data melalui wawancara dengan beberapa pihak terkait. Wawancara dilakukan dengan

Kepala Bidang Aplikasi Informatika *e-government* dan staf Bidang Teknologi Informasi dan Komunikasi di Dinas Komunikasi dan Informatika (Diskominfo) Kabupaten Gianyar. Hasil wawancara secara lengkap disajikan pada Lampiran 1: Hasil Wawancara Awal. Berdasarkan hasil wawancara yang telah dilaksanakan, menunjukkan adanya beberapa tantangan dalam pengelolaan teknologi informasi yang terdapat di Diskominfo Gianyar.

Diskominfo sebagai instansi penyedia layanan tentu memberikan pelayanan terbaik kepada masyarakat maupun OPD, hal ini telah diwujudkan melalui pengembangan sistem informasi dengan *output* berupa sistem ataupun aplikasi. Namun fokus pengembangan *output* ini secara tidak langsung mengakibatkan beberapa aspek menjadi kurang mendapat perhatian, seperti aspek tata kelola dan perencanaan strategis pada TI. Hal ini terjadi bukan karena diabaikan, namun dikarenakan penyeimbangan seluruh aspek secara beriringan memerlukan waktu dan proses agar seimbang.

Pada Diskominfo Kabupaten Gianyar masih terdapat kesenjangan antara jumlah sumber daya manusia (SDM) yang terdapat pada Diskominfo Gianyar dengan beban kerja yang dimiliki. Beban kerja ini dikarenakan, setiap OPD bisa mengajukan lebih dari satu aplikasi, sedangkan jumlah programmer yang dimiliki instansi masih terbatas. Hal ini menyebabkan potensi *overload* pada pekerjaan pegawai dan hal ini bisa menyebabkan keterlambatan dalam penyelesaian proyek. Walaupun instansi sudah mempersiapkan perencanaan kerja internal pada setiap pegawai, instansi masih perlu melakukan peningkatan pada kapasitas dan adaptasi khusus bagi pegawai yang sudah senior, hal ini bertujuan untuk mengoptimalkan dinamika dan perubahan teknologi yang dialami instansi.

Pada anggaran yang diajukan setiap kegiatan dalam hal pengembangan sistem informasi pada dasarnya berapa yang dianggarkan sudah disetujui oleh atasan, namun tetap terdapat tantangan yaitu dalam menyesuaikan antara kebutuhan teknologi yang diperlukan oleh instansi yang semakin meningkat dengan ketersediaan dana yang dianggarkan.

Kenaikan anggaran pada kebutuhan perangkat lunak maupun infrastruktur TI terkadang tidak sebanding dengan perkembangan alokasi anggaran, hal ini berdampak pada efisiensi pemeliharaan dan pengembangan sistem yang terdapat di Diskominfo Kabupaten Gianyar.

Proses evaluasi pada sistem informasi masih dilakukan secara informal, evaluasi ini dilakukan dengan cara diskusi dan pelaporan melalui grup komunikasi internal (WA grup). Metode yang digunakan ini memang praktis, namun bisa menyulitkan dalam hal dokumentasi, pelacakan progres, dan penyusunan rekomendasi yang berbasis data evaluatif. Hal ini menyatakan bahwa terdapat ruang perbaikan pada aspek tata kelola dan manajemen pengawasan sistem TI.

Selain itu, temuan-temuan tersebut juga diperkuat dengan Keputusan Menteri PANRB No.663/2024 mengenai Evaluasi Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik pada Instansi Pusat dan Pemerintah Daerah Tahun 2024, Pemerintahan Kabupaten Gianyar memperoleh nilai indeks sebesar 3,49 dengan mendapatkan predikat “Baik”. Meskipun hasil yang diperoleh Kabupaten Gianyar mencapai kategori yang bagus dalam layanan publik digital, masih ditemui beberapa ketimpangan yang terdapat pada aspek manajemen dan tata kelola TI internal. Hasil evaluasi ini memperkuat temuan yang diperoleh dari wawancara, bahwa upaya dalam pemberian layanan digital belum sepenuhnya didukung dengan penguatan aspek tata kelola dan pengelolaan teknologi informasi.

Berdasarkan informasi yang diperoleh melalui wawancara awal dan pengamatan langsung di lapangan, dapat disimpulkan bahwa tata kelola TI pada Diskominfo Gianyar masih menghadapi beberapa tantangan, seperti ketimpangan antara pengembangan aplikasi dan perencanaan strategis, keterbatasan sumber daya manusia, kendala pengelolaan anggaran, serta belum adanya sistem evaluasi dan dokumentasi yang sistematis. Secara langsung narasumber juga menekankan bahwa aspek tata kelola teknologi informasi masih menjadi titik lemah utama dalam keseluruhan dalam proses pengelolaan TI. Fokus utama dalam hasil temuan di lapangan, ditemukan bahwa kelemahannya bukan terletak pada teknologi atau implementasi

aplikasi, namun terletak pada lemahnya struktur dan praktik tata kelola TI, seperti perencanaan, pengawasan, dan dokumentasi pengelolaan.

Permasalahan tata kelola yang ditemui di Diskominfo Kabupaten Gianyar secara langsung berdampak pada upaya pencapaian tujuan strategi Diskominfo Kabupaten Gianyar, yaitu “Menjadikan pelayanan informasi dan komunikasi yang berkualitas dan berbudaya melalui penggunaan TIK secara maksimal, efisien, dan aman guna mendukung pemerintahan yang transparan, akuntabel, dan partisipatif”. Apabila struktur dan praktik tata kelola TI tidak diperkuat, maka tujuan yang ditetapkan berisiko tidak dapat tercapai secara optimal dikarenakan tidak adanya landasan manajerial yang kuat dalam pengelolaan teknologi.

Oleh karena itu, pada permasalahan ini diperlukan sebuah pendekatan evaluatif yang mampu membantu menilai tata kelola TI secara menyeluruh dan terstruktur. Evaluasi dilakukan tidak hanya untuk mengetahui sejauh mana praktik tata kelola TI saat ini telah dijalankan, namun evaluasi juga digunakan sebagai dasar dalam menganalisis perbedaan (gap) antara kondisi saat ini dengan kondisi ideal yang diharapkan oleh instansi. Pendekatan yang dilakukan ini sangat penting untuk memperkuat struktur tata kelola TI dan membantu mendorong tercapainya tujuan yang ditetapkan oleh organisasi dalam penyelenggaraan layanan publik berbasis TIK secara efektif dan berkelanjutan.

Dalam proses evaluasi dan peningkatan tata kelola TI, organisasi dapat memanfaatkan kerangka kerja COBIT 2019 sebagai acuan. Untuk mengetahui tingkat kapabilitas tata kelola TI di suatu instansi dan memberikan rekomendasi perbaikan pada proses-proses TI yang belum memenuhi atau masih belum mencapai tingkat kemampuan yang ditargetkan instansi, dapat menggunakan COBIT 2019 sebagai kerangka kerjanya (Fandi et al., 2024). Sebagai salah satu kerangka kerja yang memberikan solusi untuk tata kelola TI, *Control Objectives for Information and Related Technology* (COBIT) menyediakan struktur yang detail dan terorganisir yang mencakup domain, proses, tujuan, kegiatan, model kematangan, dan struktur yang logis dan teratur (Swastika & Raditya Putra,

2016). COBIT 2019 memiliki 5 fokus area atau yang disebut dengan domain dan terdapat 40 proses di dalamnya, tentunya hal ini dapat membantu organisasi sehingga penerapannya menjadi lebih fleksibel dan dapat disesuaikan dengan kebutuhan organisasi melalui pemilihan proses (objective) yang relevan serta selaras dengan visi misi dari organisasi. Pada kerangka kerja COBIT 2019 terdapat lima domain utama yang menjadi bagian utama dari struktur tata kelola dan manajemen TI yaitu Evaluate, Direct and Monitor (EDM) yang mencakup 5 proses (EDM01-EDM05), Align, Plan, and Organize (APO) yang terdiri atas 14 proses (APO01-APO14), Build, Acquire and Implement (BAI) mencakup 11 proses (BAI01-BAI11), Deliver, Service and Support (DSS) terdiri atas 6 proses (BAI01-BAI06), dan Monitor, Evaluate and Assess (MEA) mencakup 4 proses yaitu (MEA01-MEA04), masing-masing domain memiliki kode proses yang berurutan sesuai dengan ruang lingkup pengel (ISACA, 2018). Kerangka kerja ini mampu digunakan untuk menyelaraskan tujuan TI dengan strategi organisasi, sehingga sesuai digunakan dalam konteks instansi pemerintahan seperti Diskominfo.

Dalam penelitian ini, kerangka kerja COBIT 2019 digunakan sebagai acuan untuk mengevaluasi tata kelola TI pada Dinas Komunikasi dan Informatika (Diskominfo) Kab. Gianyar. Pemilihan COBIT 2019 dikarenakan kerangka kerja ini memiliki keunggulan dari metode lain seperti ITIL atau TOGAF. Metode TOGAF memiliki fokus pada perencanaan arsitektur enterprise, ITIL lebih berfokus pada manajemen layanan TI (*IT Service Manajagement*) (BINUS University, 2025) sedangkan kerangka kerja COBIT 2019 memberikan fokus yang lebih spesifik pada tata kelola TI dan pengukuran kematangan proses, sehingga bisa memberikan gambaran yang lebih relevan terhadap kondisi yang dialami oleh Diskominfo Kabupaten Gianyar yaitu lemahnya struktur dan praktik tata kelola serta manajemen TI, seperti perencanaan, pengawasan, dan dokumentasi pengelolaan. Selain itu COBIT juga bisa disesuaikan dengan domain dan proses yang digunakan, sehingga evaluasi dapat difokuskan pada area yang benar-benar menjadi titik lemah pada instansi,

tanpa harus melakukan penilaian pada seluruh domain. Pada penelitian ini hanya memfokuskan pada proses-proses yang sesuai dengan isu aktual yang dihadapi oleh Diskominfo Kabupaten Gianyar, yaitu pada sub domain APO02, APO06, APO07, MEA01, BAI01. Dengan pendekatan ini, hasil evaluasi diharapkan dapat memberikan gambaran menyeluruh mengenai kekuatan dan kelemahan dalam tata kelola TI yang terdapat di Diskominfo Gianyar, serta memberikan rekomendasi perbaikan yang terukur dan sesuai dengan kebutuhan instansi dalam hal mencapai tujuan organisasi secara optimal.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan uraian latar belakang yang telah dipaparkan, dapat diidentifikasi beberapa permasalahan utama yang perlu mendapatkan perhatian dalam pengelolaan Teknologi Informasi (TI) pada Dinas Komunikasi dan Informatika (Diskominfo) Kab. Gianyar, di antaranya sebagai berikut:

1. Ketidakseimbangan fokus pengembangan pada sistem informasi
Pada pengembangan sistem informasi, Diskominfo Kabupaten Gianyar lebih berfokus pada *output* yang berupa aplikasi maupun sistem, sehingga hal lain seperti aspek tata kelola dan perencanaan strategis TI belum mendapat perhatian yang optimal.
2. Kesenjangan antara jumlah SDM dengan beban kerja
Jumlah SDM yang terdapat di Diskominfo Kabupaten Gianyar khususnya pada *programmer* masih terbatas, hal ini mengakibatkan beban kerja yang tinggi akibatnya permintaan aplikasi yang lebih dari satu oleh OPD.
3. Kebutuhan pada peningkatan kapasitas SDM
Meskipun sudah terdapat perencanaan kerja internal pada setiap pegawai, kapasitas dan adaptasi teknologi bagi pegawai senior perlu ditingkatkan, hal ini bertujuan untuk mengikuti dinamika perubahan teknologi yang cepat.
4. Ketidaksesuaian antara kebutuhan teknologi dan anggaran
Kenaikan pada kebutuhan perangkat lunak dan infrastruktur TI tidak

selalu sesuai dengan peningkatan pada anggaran yang memadai, hal ini mempengaruhi efisiensi pemeliharaan dan pengembangan sistem.

5. Proses evaluasi sistem informasi yang masih secara informal

Evaluasi sistem informasi dilakukan secara informal melalui diskusi dan pelaporan melalui WA Grup, sehingga hal ini menyulitkan pada bagian dokumentasi, pelacakan progres, dan penyusunan rekomendasi berbasis data yang sistematis.

Maka berdasarkan permasalahan yang disampaikan, terdapat rumusan masalah sebagai berikut:

1. Bagaimana hasil evaluasi tata kelola teknologi informasi pada domain APO02, APO06, APO07, MEA01, dan BAI01 menggunakan *framework* COBIT 2019 di Dinas Komunikasi dan Informatika (Diskominfo) Kab. Gianyar?
2. Bagaimana rekomendasi perbaikan yang dapat diberikan untuk meningkatkan tata kelola teknologi informasi pada domain APO02, APO06, APO07, MEA01, dan BAI01 di Dinas Komunikasi dan Informatika (Diskominfo) Kab. Gianyar?

1.3 Pembatasan Masalah

Untuk memastikan fokus penelitian serta batasan yang jelas, diperlukan penentuan untuk ruang lingkup pada penelitian ini, di antaranya mencakup aspek-aspek berikut:

1. Penelitian mengenai Evaluasi Tata Kelola Teknologi Informasi yang dilakukan pada Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Gianyar yang merupakan salah satu instansi daerah yang memiliki kewenangan dalam mengelola Teknologi Informasi dan Komunikasi (TIK) di lingkungan pemerintah daerah.
2. Penelitian ini menggunakan COBIT 2019 sebagai kerangka kerja yang komprehensif serta fleksibel, dan COBIT 2019 juga digunakan sebagai kerangka kerja utama dalam proses evaluasi tata kelola Teknologi Informasi.
3. Fokus evaluasi pada penelitian ini berada pada lima domain yang terdapat dalam kerangka kerja COBIT 2019 yaitu APO02 (*Manage Strategy*),

APO06 (*Manage Budget and Costs*)), APO07 (*Manage Human Resources*), MEA01 (*Monitor, Evaluate and Assess Performance and Conformance*), BAI01 (*Manage Programs and Projects*).

4. Pengukuran pada tingkat kapabilitas proses yang terdapat pada domain COBIT 2019 dilakukan dengan menggunakan metode penilaian dengan bentuk pernyataan kuesioner yang dinilai langsung dengan skala NPLF (*Not Achieved, Partially Achieved, Largely Achieved, Fully Achieved*) yang disesuaikan dengan standar *ISO/IEC 33020*, yang digunakan untuk menilai tingkat dari proses yang diterapkan dalam organisasi.
5. Hasil akhir yang dihasilkan dari penelitian ini berupa rekomendasi perbaikan tata kelola TI yang telah disusun berdasarkan hasil evaluasi domain COBIT 2019 yang telah dipetakan, dan validasi dari *stakeholder* organisasi. Penelitian tidak mencakup implementasi langsung dari rekomendasi yang diberikan.

1.4 Tujuan Penelitian

Merujuk pada rumusan masalah yang telah dipaparkan, adapun tujuan dilaksanakannya penelitian ini, di antaranya:

1. Mengetahui hasil pengukuran tingkat kapabilitas tata kelola teknologi informasi pada domain APO02, APO06, APO07, BAI01, dan MEA01 menggunakan *framework* COBIT 2019 pada Dinas Komunikasi dan Informatika (Diskominfo) Kab. Gianyar dengan menggunakan.
2. Menyusun rekomendasi perbaikan untuk meningkatkan tata kelola teknologi informasi pada domain APO02, APO06, APO07, BAI01, dan MEA01 dan memberikan peningkatan pada layanan yang terdapat di Dinas Komunikasi dan Informatika (Diskominfo) Kabupaten Gianyar berdasarkan hasil evaluasi yang diperoleh.

1.5 Manfaat Penelitian

Melalui penelitian ini diharapkan memberikan beberapa manfaat yang berguna bagi pihak terkait, di antaranya:

1. Bagi Organisasi

Hasil yang didapatkan setelah melakukan penelitian ini adalah sebuah

rekomendasi perbaikan yang dapat diterapkan oleh organisasi untuk mencapai visi, berdasarkan hasil evaluasi pada domain yang diteliti beserta rekomendasi perbaikannya. Selain itu hasil ini digunakan sebagai dasar dalam hal pengambilan keputusan strategis, penyusunan kebijakan, serta perbaikan pada aspek tata kelola, manajemen SDM, perencanaan sistem, serta keamanan layanan digital yang berguna untuk mendukung tercapainya visi organisasi

2. Bagi peneliti

Penelitian ini memberikan manfaat untuk dapat mengimplementasikan pengetahuan selama melaksanakan studi, khususnya pada bidang tata kelola teknologi informasi.

3. Bagi peneliti lain

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi akademis berupa referensi dan bahan pertimbangan bagi peneliti selanjutnya dalam mengkaji tata kelola teknologi informasi pada instansi pemerintahan menggunakan *framework* COBIT 2019.

