

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Teknologi Informasi (TI) saat ini telah menjadi kebutuhan penting bagi sebagian besar organisasi swasta maupun instansi pemerintahan. Pentingnya pengembangan dan penggunaan TI bagi instansi pemerintahan adalah sebagai sarana untuk menunjang efektivitas pelayanan publik dan meningkatkan efisiensi integrasi antara sudut pandang manajemen dan operasional. Dalam organisasi pemerintahan pun telah diatur pada Peraturan Presiden Nomor 95 tahun 2018 tentang Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik (SPBE). Oleh karena itu penggunaan TI dalam instansi perlu dilakukan analisis tingkat kematangan untuk *assessment* atau tinjauan diri dalam mengetahui kondisi TI dan organisasi serta internal (Cox, 2001). Hal ini dilakukan untuk mengetahui sejauh mana manfaat dari penggunaan TI dalam Instansi.

Kabupaten Badung adalah salah satu kota di provinsi Bali yang saat ini telah mengembangkan TI sebagai salah satu faktor pendukung dalam pelaksanaan pelayanan publik untuk mewujudkan tata kelola pemerintahan yang baik (*good Governance*). Pemerintah berusaha mewujudkan pelayanan prima kepada masyarakat dengan cara membangun teknologi informasi di bidang perizinan secara *Online*. Melalui Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Pemerintah Kabupaten (Pemkab) Badung mengesahkan layanan perizinan *Online* (LAPERON) berbasis *web* dan *android* pada tanggal 28 Agustus 2019.

LAPERON merupakan aplikasi berbasis *website* dan *android* yang memberikan 122 jenis pelayanan perizinan dan non-perizinan. Ditetapkan dengan Peraturan Bupati Badung No. 11 tahun 2019 dan menjadi kewenangan Pemkab Badung. LAPERON merupakan layanan perizinan *online* yang diharapkan dapat meningkatkan efektivitas implementasi dari berbagai kepengurusan izin daerah berdasarkan pada asas efisiensi, ekonomis, efektif, transparan dan akuntabel. Oleh karena itu dengan adanya LAPERON, sesuai dengan tujuan Rencana Pembangunan Jangka Menengah Daerah (RPJMD) Kabupaten Badung. DPMPTSP bersama-sama perangkat daerah penyelenggara pelayanan publik untuk mengampu misi kedua, yaitu memantapkan kualitas pelayanan publik melalui penerapan teknologi informasi dan komunikasi. Serta tujuan sasaran strategis DPMPTSP Kabupaten Badung untuk mewujudkan pelayanan prima sesuai kebutuhan dan harapan masyarakat dalam bidang penanaman modal, perizinan dan non perizinan dapat dijalankan dengan baik.

Penerapan LAPERON itu sendiri belum sepenuhnya mampu diterima oleh masyarakat dan para pelaku usaha. Sebagaimana besar masyarakat masih nyaman dengan budaya perizinan yang bersifat konvensional. Sehingga, hal tersebut tidak jarang menimbulkan adanya penolakan dan rasa tidak puas dari para pemohon izin. Sehingga jika hal ini terjadi terus menerus maka, tidak menutup kemungkinan akan terjadi penurunan nilai indeks kepuasan masyarakat kedepannya. Maka dari itu untuk mencegah hal ini terjadi, perlu dilakukan evaluasi untuk menilai tingkat kapabilitas LAPERON dan melihat sudahkan aplikasi yang diterapkan memiliki efektifitas dan efisiensi bagi seluruh pemohon izin maupun staff perizinan itu sendiri.

Evaluasi terhadap tata kelola TI dilakukan agar seluruh mekanisme manajemen LAPERON sesuai dengan perencanaan misi, serta tujuan dan proses bisnis organisasi mampu terpenuhi. Berdasarkan hal tersebut evaluasi dilakukan melalui audit sistem informasi LAPERON dengan salah satu *framework* yang ada. *Framework* audit yang digunakan yaitu *Control Objectives for Information and Related Technology* versi 5 yang selanjutnya disingkat dengan COBIT 5. COBIT 5 digunakan agar *stakeholder* dapat mengetahui tingkat kapabilitas tata kelola LAPERON dan apakah pemanfaatan TI sudah memiliki efektifitas dan efisiensi pengelolaan yang baik. Sehingga melalui hasil audit dapat dilakukan analisis bagaimana tata kelola TI yang baik dapat mengembangkan dan membangun infrastruktur LAPERON agar diterima oleh pengguna dan mampu berjalan sesuai harapan. Hal tersebut dapat memberikan dampak kontribusi yang berguna bagi organisasi dalam mencapai tujuannya yaitu, untuk meningkatkan kualitas pelayanan prima dan kepuasan masyarakat, meningkatkan nilai investasi, dan untuk mencapai *good governance* serta *good management* melalui penerapan aplikasi LAPERON.

COBIT merupakan sebuah *framework* yang dikeluarkan oleh *Information System Audit and Control Association (ISACA)* yang berisi sekumpulan dokumentasi *best practices* untuk tata kelola TI *Governance*. Hal ini bertujuan untuk membantu auditor, pengguna, dan manajemen untuk menjembatani pemisah (*gap*) antara risiko bisnis, kebutuhan pengendalian, dan permasalahan-permasalahan teknis TI. COBIT memiliki *range* spektrum proses TI yang lebih luas dan lebih mendetail, dimana *framework* lain hanya melakukan sebagian dari proses tata kelola yang dilakukan oleh COBIT.

Cakupan proses TI yang dimiliki COBIT lebih luas, meliputi kombinasi dari prinsip-prinsip yang telah ditanamkan dan dikenal sebagai acuan model seperti COSO (*Committe of Sponsoring Organization of the Treadway Commission*), dan disejajarkan dengan standar infrastruktur TI seperti ITIL (*Information Technology Insfrastructure Library*), CMM (*Capability Maturity Model*), BS7799, dan ISO 9000. ITIL merupakan standar yang paling mendetail dan mendalam dalam mendefinisikan proses-proses TI yang bersifat teknis dan operasional. (Sitinjak, Fajar and Hanafi, 2015). Berdasarkan pemaparan tersebut, maka *framework* yang digunakan sebagai acuan pada penelitian ini adalah COBIT versi 5 yang dirilis pada tahun 2012.

Menurut penjelasan (ISACA, 2015) COBIT versi 5 merupakan generasi terbaru yang digunakan untuk melakukan audit sistem mengenai tata kelola dan manajemen TI. COBIT 5 digunakan oleh banyak pengguna komunitas TI, keamanan, asuransi, risiko dan juga digunakan oleh banyak perusahaan pada bidang bisnis untuk melakukan audit. Pada COBIT 5 terdapat beberapa domain seperti EDM, APO, BAI, DSS, dan MEA, dimana domain yang ada pada *framework* COBIT 5 akan digunakan sebagai acuan dalam melakukan audit sistem. *Framework* COBIT 5 tidak lagi menggunakan pendekatan berbasis CMM seperti yang digunakan pada COBIT versi 4.1, *Val IT*, maupun *Risk IT*.

COBIT 5 menggunakan pendekatan baru berbasis pada *ISO/IEC 15504*. Menurut ISACA pendekatan baru ini merupakan pendekatan yang lebih baik, handal, dan juga lebih *repeatable* sebagai sebuah metode penilaian kapabilitas proses pada perusahaan (Sitinjak, Fajar & Hanafi, 2015). Oleh karena itu, COBIT 5 digunakan untuk melakukan penilaian tingkat kapabilitas teknologi informasi LAPERON pada

DPMPTSP Kabupaten Badung untuk memastikan tingkat kematangan penerapan LAPERON yang dipandang perlu untuk dikaji lebih dalam dengan melakukan audit tata kelola. Audit menghasilkan nilai tingkat kapabilitas saat ini (*current capability level*) dan penilaian yang diharapkan *expected capability level* dari proses penilaian dengan domain proses yang ada pada *framework* COBIT 5.

Evaluasi dengan *framework* COBIT 5 bertujuan agar para pemangku kepentingan memperoleh pendekatan secara holistik atau menyeluruh untuk mengetahui masalah apa yang dihadapi dalam menjalankan penyelarasan TI terhadap tujuan rencana strategis organisasi pada aplikasi LAPERON. COBIT 5 mendefinisikan kumpulan pemicu yang disebut *enabler* untuk mendukung implementasi pemerintahan yang komprehensif dan manajemen sistem perusahaan TI dan informasi. Hal ini dilakukan sebagai upaya untuk mewujudkan misi kedua yang dimiliki Kabupaten Badung. Maka dari itu, nantinya hasil dari tingkat kapabilitas yang didapatkan dapat menjadi acuan rekomendasi untuk peningkatan dan pengembangan aplikasi LAPERON.

Audit dilakukan berdasarkan kerangka kerja COBIT 5, yang dimodifikasi dan disesuaikan dengan kondisi yang terjadi pada tempat penelitian (Putra, Sinaga and Wisnubhadra, 2015). Dari proses yang ada pada domain proses COBIT 5, dilakukan proses pemetaan untuk memperoleh fokus domain proses yang digunakan. Hasil dari domain proses tersebut dapat memberikan rekomendasi perbaikan terhadap tata kelola teknologi informasi pada layanan perizinan *online* Pemkab Badung. Berdasarkan nilai analisis *gap* yang diperoleh pada setiap proses domain. Maka dari itu penulis mengambil judul penelitian “Audit Sistem Informasi Layanan Perizinan *Online* Kabupaten Badung Menggunakan *Framework* COBIT 5”.

1.2 Identifikasi Masalah

Berdasarkan penjelasan pada latar belakang masalah di atas, maka terdapat identifikasi masalah yang ada pada sistem layanan perizinan *online* Kabupaten Badung adalah sebagai berikut.

1. Belum pernah diadakan audit sistem informasi pada Layanan Perizinan *online* yang dikembangkan oleh Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kabupaten Badung.
2. Penentuan model *Framework* COBIT 5 yang tepat dalam pengukuran tingkat kapabilitas audit tata kelola teknologi informasi yang dilakukan pada aplikasi LAPERON Kabupaten Badung dan Dinas terkait.
3. Pengukuran tingkat kesiapan sumber daya manusia dan kemampuan tata kelola teknologi informasi dalam proses kinerja melalui aplikasi LAPERON di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Pemkab Badung.
4. Ada pembaharuan sumber daya manusia dalam proses penyelesaian izin dikarenakan ada perpindahan budaya dari proses perizinan konvensional menjadi proses perizinan *online*.

1.3 Pembatasan Masalah

Dalam penelitian ini terdapat batasan masalah yang digunakan agar penelitian terfokus dan tidak terjadi perluasan pembahasan dari yang dimaksudkan, yaitu:

1. Kegiatan evaluasi dengan cara melakukan audit tata kelola teknologi informasi LAPERON dilakukan di lingkungan Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Pusat Pemerintahan Kabupaten Badung.

2. Kegiatan audit tata kelola teknologi informasi (*IT Governance*) fokus pada aktifitas tata kelola mengenai penyelarasan TI dengan strategi bisnis pada Sistem Informasi LAPERON dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik.
3. Menggunakan *Framework* COBIT 5 untuk mengevaluasi tata kelola teknologi informasi, fokus audit diperoleh dari hasil pemetaan antara *IT-Related Goals* dan 37 Proses COBIT 5. Domain proses yang dipilih adalah domain yang bersifat Primer yang merupakan prioritas yang harus dilakukan dalam melaksanakan audit COBIT 5.
4. Penelitian ini menggunakan metode tingkat kapabilitas (*capability level*) pada COBIT 5.0 sebagai alat ukur pada jawaban responden.
5. Mengukur tingkat kematangan dan kapabilitas tata kelola teknologi informasi pada Pemerintah Kabupaten Badung berdasarkan domain COBIT 5.0 untuk menentukan *current capability level* (tingkat kapabilitas saat ini) dan *expected capability level* (tingkat kapabilitas yang diharapkan) yang menjadi dasar pembuatan rekomendasi perbaikan tata kelola teknologi informasi pada Pemerintah Kabupaten Badung.
6. Kuesioner skala pengukuran tingkat kapabilitas menggunakan skala *Governance* yang terdapat pada *process capability model attribute* di dalam COBIT 5 yang terdiri dari 6 level tingkatan *capability level*, yaitu:
 - a. *Incomplete Process*,
 - b. *Performed Process*,
 - c. *Managed Process*,
 - d. *Established Process*,

e. *Predictable Process*, dan

f. *Optimising Process*

1.4 Perumusan Masalah

Berdasarkan uraian latar belakang pada penelitian “Audit Sistem Informasi Layanan Perizinan *Online* Kabupaten Badung Menggunakan *Framework* COBIT 5” diperoleh rumusan masalah sebagai berikut.

1. Bagaimana tingkat kapabilitas TI saat ini dan tingkat kapabilitas yang diharapkan pada evaluasi tata kelola LAPERON Kabupaten Badung?
2. Apakah terdapat kesenjangan tingkat kapabilitas TI saat ini dan tingkat kapabilitas yang diharapkan pada tata kelola LAPERON Kabupaten Badung?
3. Bagaimanakah rekomendasi yang dapat diberikan dalam upaya perbaikan tata kelola teknologi informasi dalam Sistem Informasi LAPERON Kabupaten Badung dengan proses yang ada pada COBIT 5?

1.5 Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah yang terdapat pada Audit Sistem Informasi Layanan Perizinan Online Kabupaten Badung Menggunakan *Framework* COBIT 5, terdapat tujuan penelitian yang diharapkan, yaitu:

1. Mengetahui tingkat kapabilitas TI saat ini dan tingkat kapabilitas yang diharapkan pada tata kelola LAPERON Kabupaten Badung menggunakan *framework* COBIT 5.

2. Mendeskripsikan kesenjangan kapabilitas TI saat ini dan tingkat kapabilitas yang diharapkan pada tata kelola LAPERON Kabupaten Badung menggunakan *framework* COBIT 5.
3. Untuk mengetahui dan memberi rekomendasi terhadap tata kelola teknologi informasi menggunakan COBIT 5 agar tata kelola informasi pada Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kabupaten Badung semakin baik, khususnya untuk para operator dan administrator sistem informasi LAPERON Kabupaten Badung.

1.6 Manfaat Hasil Penelitian

Manfaat penelitian pada Audit Sistem Informasi Layanan Perizinan Online Kabupaten Badung Menggunakan *Framework* COBIT 5 dapat dibagi menjadi 2, yaitu sebagai berikut.

A. Manfaat Teoretis

Secara teoritis manfaat penelitian pada Audit Sistem Informasi Layanan Perizinan Online Kabupaten Badung Menggunakan *Framework* COBIT 5 adalah sebagai berikut.

1. Untuk dapat memberikan pemahaman mengenai tingkat kapabilitas dan tata kelola teknologi informasi terkait dengan proses evaluasi pada COBIT 5 yang diterapkan untuk evaluasi LAPERON Kabupaten Badung.
2. Untuk memberikan informasi pendukung dalam penelitian berikutnya yang berkaitan dengan evaluasi tingkat kematangan atau tata kelola teknologi informasi yang akan menggunakan kerangka kerja COBIT 5.

3. Memberikan pemahaman dalam mencari tingkat kapabilitas (*Capability level*) pada domain *IT Governance* sesuai proses yang dipilih nantinya.
4. Untuk dapat memberikan informasi tentang bagaimana cara mengetahui kesenjangan antara kapabilitas saat ini (*current capability level*) dengan yang apa diharapkan (*expected capability level*) pada sistem yang diaudit menggunakan COBIT 5.

B. Manfaat Praktis

Selain manfaat secara teoritis, pada penelitian Audit Sistem Informasi Layanan Perizinan Online Kabupaten Badung Menggunakan *Framework* COBIT 5 terdapat pula manfaat praktis penelitian, yaitu sebagai berikut.

1. Untuk dapat digunakan sebagai acuan untuk pengembangan sistem informasi LAPERON Kabupaten Badung dengan lebih baik terkait proses evaluasi COBIT 5 yang digunakan.
2. Untuk mengetahui sejauhmana proses Tingkat Kapabilitas (*Capability level*) Sistem Informasi LAPERON Kabupaten Badung.
3. Untuk menjadi referensi yang dapat digunakan sebagai rekomendasi perbaikan berdasarkan COBIT 5 pada pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kabupaten Badung.