

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Penelitian

Teknologi informasi (TI) berkembang sangat cepat dan dinamis, sehingga membangkitkan kesadaran dalam pemanfaatannya secara baik dan tepat guna dengan harapan dapat memicu efisiensi, efektifitas dan peningkatan produktivitas, serta peningkatan layanan bagi *stakeholders*. Pemanfaatan teknologi informasi dapat membuka peluang/kesempatan baru dan meningkatkan keunggulan kompetitif yang dimiliki organisasi, perusahaan atau pemerintahan. Dengan demikian, TI dapat memberikan manfaat dan mendukung proses bisnis organisasi, perusahaan atau pemerintahan sesuai dengan visi dan misi yang telah ditentukan. Dalam implementasinya pada pemerintahan, TI telah diaplikasikan sejak dari proses perencanaan, pelaksanaan dan pengawasan program-program pembangunan disegala bidang. Melihat hal tersebut membuktikan betapa pentingnya penerapan teknologi informasi dalam memutar roda pemerintahan dalam menunjang efektivitas pelayanan publik.

Salah satu organisasi perangkat daerah pada Kota Denpasar yang memiliki peran tinggi didalam memutar roda pemerintahan adalah Badan Pengelola Keuangan dan Aset Daerah (BPKAD) Kota Denpasar. BPKAD Kota Denpasar merupakan leburan dari Bagian Aset dan Bagian Keuangan yang berada dibawah Setda Kota Denpasar. Selanjutnya berdasarkan Peraturan Daerah Kota Denpasar Nomor 8 Tahun 2016 Tentang Susunan Perangkat Daerah Kota Denpasar, kedua Bagian tersebut dilebur menjadi satu di BPKAD Kota Denpasar pada tahun 2017.

Sejalan dengan Intruksi Presiden no 3 tahun 2003 tentang Penyelenggaraan Tata Kelola Pemerintahan Secara Elektronik diteruskan dengan terbitnya Peraturan Presiden Republik Indonesia nomor 95 tahun 2018 tentang Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik (SPBE), BPKAD Kota Denpasar mengadopsi teknologi informasi untuk meningkatkan kualitas kerja, meminimalkan kesalahan, mempercepat proses pembuatan laporan dan mengefektifkan kerja pegawai. Salah satu teknologi informasi yang dimaksud adalah Sistem Informasi Manajemen Daerah (SIMDA) – Barang Milik Daerah (BMD). SIMDA-BMD adalah sistem informasi (SI) yang dikembangkan Deputi Pengawasan Bidang Penyelenggaraan Keuangan Daerah, Badan Pengawasan Keuangan dan Pembangunan (BPKP). SIMDA-BMD juga merupakan salah satu sistem informasi yang mendukung tata kelola pengelolaan barang daerah dan telah mengantarkan Pemerintah Kota Denpasar meraih delapan kali berturut-turut opini Wajar Tanpa Pengecualian (WTP) dari Badan Pemeriksaan Keuangan (BPK) RI Perwakilan Provinsi Bali.

Melalui observasi pendahuluan yang peneliti lakukan pada tahun 2020, SIMDA-BMD beberapa kali mengalami *down* dengan waktu perbaikan yang cukup lama (hampir sebulan) yang berimbas terhambatnya penyajian laporan Barang Milik Daerah (BMD). Masalah berikutnya yang peneliti temukan sejalan dengan informasi yang diberikan oleh Kepala Bidang Pengelolaan Daerah BPKAD Kota Denpasar, tanggal 4 Desember 2020 yaitu belum maksimalnya penggunaan fungsi-fungsi pada SIMDA-BMD baik dikarenakan adanya fungsi yang belum dijalankan seperti fungsi pengadaan, kurangnya pemahaman pengguna layanan ataupun adanya *bug* pada aplikasi yang belum dikelola dengan

baik seperti fungsi penyusutan dan fungsi generate kode barang. Melihat dari masalah yang ditemukan, peneliti saat observasi awal, tidak menutup kemungkinan terdapat *incident* dalam penyajian layanan yang belum terdeteksi. *Incident* yang tidak dikelola dengan baik, dapat menghambat penyediaan layanan SIMDA-BMD kedepannya.

Dari masalah yang ditemukan peneliti, dikuatkan dengan pentingnya SIMDA-BMD bagi Pemerintah Kota Denpasar, maka dipandang perlu dilakukan evaluasi guna mengetahui sejauh mana manfaat, keberlangsungan, kekuatan dan kelemahan dari pengelolaan SIMDA-BMD oleh BPKAD Kota Denpasar. Hasil dari penelitian ini diharapkan dapat menjadikan masukan dan perhatian instansi guna menjaga terjaminnya layanan yang diberikan oleh BPKAD Kota Denpasar melalui pengelolaan SIMDA-BMD.

Pada penelitian ini penulis melakukan evaluasi pada area *Service Operation* dan *Transition* terhadap SIMDA-BMD dalam mendukung inventarisasi aset daerah Pemerintah Kota Denpasar menggunakan kerangka kerja *Information Technology Infrastructure Library* (ITIL) versi 3. Kerangka kerja ITIL dipilih menjadi metode yang digunakan penulis dikarenakan ITIL telah menjadi salah satu kerangka kerja yang digunakan oleh mayoritas perusahaan dunia dalam pengelolaan layanan TI (itSMF Ltd, 2012), untuk itu melalui penelitian ini, penulis ingin mengadopsi best practice kerangka kerja ITIL pada sistem informasi yang berjalan pada organisasi pemerintahan. Alasan ke dua penggunaan kerangka kerja ITIL pada penelitian ini dikarenakan kerangka kerja ITIL berfokus pada pengukuran berkelanjutan dan peningkatan kualitas layanan TI yang diberikan,

baik dari perspektif bisnis / penyedia layanan maupun pelanggan / pengguna layanan (itSMF Ltd, 2012). Hal ini sejalan dengan penggunaan SIMDA-BMD oleh BPKAD Kota Denpasar untuk memberikan pelayanan pengelolaan BMD pada Pemerintah Kota Denpasar. Alasan ketiga adalah masih adanya paradigma yang menganggap kerangka kerja ITIL hanya digunakan untuk perusahaan besar, padahal Usaha Kecil Menengah (UKM) sekali pun juga dapat menerapkan kerangka kerja ITIL untuk meningkatkan *service value* organisasi. Alasan keempat adalah agar dapat memberi gambaran kepada akademisi maupun para praktisi bagaimana melakukan evaluasi dengan menerapkan kerangka kerja ITIL dimana kerangka kerja ITIL merupakan *best practice* (Cabinet Office, 2011b) yang tidak menyediakan fungsi penilaian untuk penerapan kerangka kerjanya. Disamping alasan tersebut kerangka kerja ITIL dipilih penulis karena belum banyak organisasi, perusahaan atau bahkan akademisi di Indonesia yang mengangkat evaluasi menggunakan kerangka kerja ITIL dibandingkan kerangka kerja atau standar sejenis.

Kerangka kerja ITIL bukan merupakan saingan dari kerangka kerja lainnya seperti Cobit, CMMI dan lainnya, mereka dapat digunakan bersama sebagai bagian dari tata kelola dan kerangka kerja manajemen organisasi secara keseluruhan, begitu juga dengan standar ISO 20000, panduan ITIL mendukung organisasi yang menerapkan praktik manajemen layanan untuk mencapai persyaratan ISO 20000 (Cabinet Office, 2011b).

Dengan kelebihan-kelebihan kerangka kerja ITIL tersebut, terdapat satu kekurangan kerangka kerja ITIL, yaitu tidak adanya *process assessment* yang

menyebabkan sulitnya mengidentifikasi fokus permasalahan pada pengelolaan teknologi informasi. Tanpa diketahuinya fokus permasalahan pada proses pengelolaan teknologi informasi, organisasi akan kesulitan didalam menentukan pokok permasalahan dan urutan penerapan *best practice* kerangka kerja ITIL. Untuk mengatasi masalah tersebut pada penelitian ini peneliti memadukan kerangka kerja ITIL dengan kerangka kerja CMMI-SVC, dimana kerangka kerja CMMI-SVC memiliki fokus perbaikan yang sama yaitu menitikberatkan pada penyampaian layanan. Kelebihan kerangka kerja CMMI-SVC lainnya terletak pada *process assessment* yang cukup fleksibel, dimana organisasi dapat memilih apakah akan menggunakan *capability level* atau *maturity level*.

Berdasarkan latar belakang dan permasalahan tersebut maka diusulkan evaluasi SIMDA-BMD menggunakan kerangka kerja ITIL versi 3 dengan ruang lingkup penelitian pada area *Service Operation* (pemberian layanan) dan *Service Transition* (perubahan dalam layanan) agar penelitian ini dapat fokus mengevaluasi SIMDA-BMD sesuai ranah BPKAD Kota Denpasar sebagai penyedia layanan pengelolaan BMD melalui SIMDA-BMD sehingga dapat merumuskan rekomendasi yang tepat guna dan tepat sasaran. Area *Service Strategy* (Perencanaan Layanan), *Service Design* (Desain Layanan) dan *Continual Service Improvement* (Pengembangan Layanan) merupakan ranah BPKP sebagai perancang dan pengembang SIMDA-BMD. Lebih jelas terkait ruang lingkup penelitian digambarkan pada Gambar 3.1 BAB III METODE PENELITIAN.

1.2 Identifikasi Masalah

Berdasarkan latar belakang tersebut dapat diidentifikasi masalah-masalah yang muncul untuk dilakukan penelitian dan diuraikan sebagai berikut.

1. SIMDA-BMD merupakan salah satu sistem informasi pada BPKAD Kota Denpasar yang cukup vital bagi Pemerintah Kota Denpasar, sehingga dipandang perlu dilakukan analisis guna mengetahui sejauh mana manfaat, keberlangsungan kekuatan dan kelemahan dari penggunaan teknologi informasi ini, agar dapat menjadikan masukan dan perhatian instansi guna menjaga terjaminnya layanan yang diberikan oleh instansi pemerintahan.
2. Informasi dari Kepala Bidang Pengelolaan Barang Milik Daerah BPKAD Kota Denpasar, sampai saat ini jumat 4 Desember 2020, SIMDA-BMD belum pernah dilakukan evaluasi. Informasi lain yang disampaikan adalah belum maksimalnya penggunaan fungsi-fungsi pada SIMDA-BMD dikarenakan adanya fungsi yang belum dijalankan, kurangnya pemahaman pengguna layanan ataupun adanya *bug* pada aplikasi yang belum dikelola dengan baik.
3. Melalui observasi pendahuluan yang peneliti lakukan pada tahun 2020, SIMDA-BMD beberapa kali mengalami *down* / tidak dapat diakses oleh seluruh pengurus barang dengan waktu perbaikan yang cukup lama (hampir sebulan) yang berimbas terhambatnya penyajian laporan Barang Milik Daerah (BMD). Tidak menutup kemungkinan terdapat *incident* lainnya dalam penyajian layanan yang belum terdeteksi.

4. Sistem informasi perlu dilakukan evaluasi untuk memastikan apakah pengelolaan Teknologi Informasi pada organisasi, perusahaan atau pemerintahan telah sesuai dengan ketentuan dan standar yang ditetapkan (Wijaya *et al.*, 2016). Jika tidak dilakukan evaluasi untuk mempertahankan atau meningkatkan pelayanan, kelemahan atau ancaman yang tidak dikelola dapat mengakibatkan terhambatnya layanan dari sistem informasi tersebut.
5. Adanya paradigma yang menganggap kerangka kerja ITIL hanya digunakan untuk perusahaan besar, padahal pada tatanan pemerintah maupun Usaha Kecil Menengah (UKM) pun juga dapat menerapkan kerangka kerja ITIL untuk meningkatkan *service value* organisasi. Untuk itu penulis berusaha mengevaluasi salah satu sistem informasi yang cukup vital pada BPKAD Kota Denpasar untuk memberikan gambaran pengimplementasian kerangka kerja ITIL.
6. Agar kedepannya organisasi, perusahaan, pemerintahan atau bahkan akademisi di Indonesia dapat memiliki pilihan yang lebih beragam didalam mengaplikasi kerangka kerja IT. Dalam hal ini penulis akan mengangkat kerangka kerja ITIL versi 3 sebagai metoda yang digunakan (dalam penelitian ini akan disebutkan sebagai ITIL saja) dengan pendekatan dari *Capability Maturity Model Integration for Service (CMMI-SVC)*.

1.3 Pembatasan Masalah

Batasan-batasan masalah dalam melakukan penelitian yang digunakan adalah sebagai berikut.

1. Evaluasi yang dilakukan berfokus pada layanan SIMDA-BMD dalam mendukung inventarisasi aset daerah pada BPKAD Kota Denpasar.
2. Kondisi tingkat kapabilitas serta rekomendasi perbaikan mengacu pada area *Service Operation* dan area *Service Transition* dalam kerangka kerja ITIL versi 3.
3. Pendekatan *goal* pada *process area* CMMI-SVC digunakan untuk membantu mengukur *capability level* pada subjek penelitian untuk menentukan fokus perbaikan yang harus dilakukan organisasi.

1.4 Rumusan Masalah

Berdasarkan identifikasi masalah tersebut dapat dirumuskan masalah-masalah yang muncul untuk dilakukan penelitian sebagai berikut.

1. Bagaimana kondisi area *Service Operation* dan *Service Transition* pada pengelolaan SIMDA-BMD menggunakan kerangka kerja ITIL versi 3 pada BPKAD Kota Denpasar?
2. Bagaimana tingkat kemampuan (*Capability Level*) atau tingkat kematangan (*Maturity Level*) dari SIMDA-BMD pada area *Service Operation* dan *Service Transition* kerangka kerja ITIL versi 3 dengan pendekatan CMMI-SVC?
3. Bagaimana rekomendasi perbaikan layanan untuk mengatasi kesenjangan yang mengacu pada kerangka kerja ITIL area *Service Operation* dan *Service Transition*?

1.5 Tujuan Penelitian

Tujuan dari penulisan laporan penelitian berdasarkan rumusan masalah adalah sebagai berikut.

1. Melakukan evaluasi pada area *Service Operation* dan *Service Transition* pada SIMDA-BMD dalam mendukung inventarisasi aset daerah, sebagai salah satu Sistem Informasi vital pada BPKAD Kota Denpasar menggunakan kerangka kerja ITIL versi 3 dengan pendekatan dari CMMI-SVC.
2. Mengetahui kondisi tingkat kapabilitas layanan SIMDA-BMD.
3. Merumuskan rekomendasi perbaikan mengacu pada evaluasi pada area *Service Operation* dan *Service Transition* dalam kerangka kerja ITIL dan kerangka kerja CMMI-SVC yang memiliki kedekatan *goal* guna terjaminnya atau bahkan meningkatkan layanan yang diberikan.

1.6 Manfaat Penelitian

Manfaat yang didapatkan dari penelitian evaluasi layanan SIMDA-BMD ini adalah sebagai berikut.

1. Bagi Peneliti, penelitian ini dapat menambah wawasan, pengetahuan serta pengalaman secara teori maupun praktek dalam mengevaluasi sistem informasi yang pasti akan berguna di lingkungan kerja karir peneliti, dan juga merupakan suatu syarat untuk menyelesaikan ujian dari ilmu-ilmu yang telah didapatkan selama masa perkuliahan.

2. Bagi Akademik, penelitian ini diharapkan bisa digunakan sebagai tolak ukur keberhasilan proses belajar mengajar sebagai bahan evaluasi dan referensi untuk melakukan penelitian lebih lanjut.
3. Bagi Organisasi, penelitian ini dapat dijadikan salah satu acuan untuk menerapkan IT *Governance* yang baik bagi organisasi, perusahaan, atau pemerintahan ke depannya dan juga dapat membantu organisasi, perusahaan, atau pemerintahan dalam memberikan rekomendasi perbaikan yang diperlukan.
4. Bagi Masyarakat, penelitian ini diharapkan dapat digunakan untuk menunjukkan bahwa penerapan kerangka kerja IT salah satunya ITIL dapat digunakan sebagai standar untuk menjamin atau bahkan meningkatkan nilai layanan yang diberikan.
5. Bagi Praktisi Profesional, penelitian ini dapat dijadikan salah satu pilihan didalam menerapkan kerangka kerja IT, sehingga dalam pengaplikasiannya pada organisasi tidak didominasi pada 1 kerangka kerja IT saja.
6. Ikut berpartisipasi didalam melahirkan paradigma baru dimana evaluasi Sistem Informasi melalui kerangka kerja IT tidak hanya diperuntukkan oleh Perusahaan Besar, melainkan dapat diterapkan pada organisasi, perusahaan, atau pemerintahan guna meningkatkan *value* layanannya.