

BAB I

PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang

Kemajuan Teknologi Informasi dan Komunikasi (TIK) serta meluasnya perkembangan infrastruktur informasi teknologi telah mengubah cara dan pola pikir serta aktivitas organisasi, industri, bahkan pemerintahan [1]. TIK di institusi pemerintahan semakin meningkat sehingga perlu adanya pengelolaan Teknologi Informasi (TI) yang tepat dan akurat agar mencapai tujuan strategis dan proses bisnis organisasi [2]. Untuk mencapai tujuan strategis dan proses bisnis dibutuhkan akan pelayananan TI berkualitas tinggi yang dapat mengikuti kebutuhan organisasi serta pengguna [1]. Penerapan pelayananan TI yang baru atau modifikasi pada sistem TI berpengaruh terhadap suatu pelayanan pelanggan terlebih lagi pada sistem yang masih baru dapat menghambat kerja pengguna atau pegawai untuk melayani pelanggan [3].

Perubahan atas sistem layanan TI yang masih baru dapat mempengaruhi manajemen di dalamnya [4]. Hal ini terjadi karena layanan TI tidak hanya melibatkan teknologi saja, melainkan melibatkan proses yang ada di dalamnya serta user atau pengguna [5]. Terdapat 3 sasaran utama [6] dari penerapan sistem informasi dan teknologi informasi dalam suatu organisasi:

1. Memperbaiki proses pengelolaan informasi secara efisien dengan melakukan otomasi
2. Meningkatkan efektivitas manajerial dalam pengambil keputusan
3. Meningkatkan keunggulan kompetitif dan daya saing organisasi dengan merubah gaya dan cara berbisnis.

Pelayanan TI di Indonesia telah tertuang pada Instruksi Presiden Nomor 3 tahun 2003 tentang Kebijakan dan Strategi Nasional Pengembangan *E Government*, dari kebijakan tersebut menjadi acuan untuk pengembangan layanan publik berbasis pemerintahan elektronik [7]. Pengembangan *E Government* nantinya

dapat menjadi *IT Governance* dalam penerapannya dan telah ditetapkan dalam Peraturan Menteri Komunikasi dan Informatika No.14 tahun 2007 mengenai Panduan Umum Tata Kelola TIK Nasional. Undang-undang tersebut menjadi acuan instansi pemerintahan dari tingkat pusat sampai daerah wajib mempunyai Tata Kelola sebagai panduan dan tolak ukur dalam pengelolaan dan pelayanan TI. Kemudian penerapan tersebut harus diimbangi dengan Peraturan Menteri Komunikasi dan Informatika tahun 2010 yaitu UU N0.14 tahun 2008 mengenai Keterbukaan Informasi Publik yang bertujuan untuk menerapkan prinsip-prinsip Tata Kelola Pemerintahan yang baik dan bertanggung jawab (*Good Governance*) dengan penerapan prinsip yang akuntabilitas, transparansi dan supremasi hukum dengan melibatkan peran masyarakat dalam tiap-tiap proses kebijakan publik [8].

Pengelolaan tata kelola TIK nasional dalam penerapannya di masing-masing dinas yang ada di Indonesia kurang dimanfaatkan dan dikembangkan, salah satunya adalah Pengadilan Agama Kabupaten Cilacap. Berdasarkan keputusan Direktur Jenderal Badan Peradilan Agama Mahkamah Agung Republik Indonesia nomor 1351.1/DjA/OT.01.3/04/2016 tentang pedoman tata naskah dinas elektronik di lingkungan Direktorat Jenderal Badan Peradilan Agama tercantum perintah perlu ditetapkan pedoman tata naskah dinas elektronik pada seluruh peradilan agama khususnya Pengadilan Agama Kabupaten Cilacap [9]. Pengadilan Agama Kabupaten Cilacap berlokasi di JL. Dr. Rajiman No. 25 B, Cilacap Utara Kabupaten Cilacap, Jawa Tengah. Pengadilan Agama Kabupaten Cilacap sudah cukup lama berdiri sejak zaman Hindia Belanda, namun tidak dapat diketahui secara pasti kapan berdirinya. Pengadilan Agama Kabupaten Cilacap pada awal terbentuknya memiliki struktur organisasi tersendiri dan menyatu dengan Pemerintah Daerah yang pada saat itu dengan nama Kadipaten. Kemudian setelah terbentuk Lembaga Departemen Agama, Pengadilan Agama Kabupaten Cilacap berada dibawah Departemen Agama (sekarang Kementerian Agama) [10].

Pengadilan Agama Kabupaten Cilacap dalam menghadapi era transformasi yang serba digital telah melakukan berbagai inovasi untuk membantu penerapan tugas pokok tersebut salah satunya adanya peranan Teknologi Informasi untuk

menunjang tugasnya. Peranan Teknologi tersebut berupa sistem yang berbeda beda diantaranya adalah *e court* dan *e litigasi*. *E court* mempunyai fungsi sebagai layanan untuk pendaftaran bagi peserta yang ingin mengajukan perkara, taksiran panjar biaya perkara, pembayaran dan pemanggilan yang dilakukan secara *online*. Peranan TI tersebut juga diterapkan pada persidangan Pengadilan Agama Cilacap dengan menerapkan sistem yang bernama *E Litigasi* yang membuat penanganan persidangan menjadi lebih efektif dan efisien dalam penanganan perkara, jumlah pihak yang datang ke pengadilan dengan memberikan fasilitas interaksi antara pihak terkait dengan aparaturnya pengadilan, dan mengatasi kekurangan informasi atau bagi masyarakat tentang pengadilan.

Penggunaan teknologi tersebut dalam penerapannya belum terpenuhi antara *E Government* yang digalakkan pemerintah dengan rencana strategis yang ada pada Pengadilan Agama Kabupaten Cilacap. Untuk itu dibutuhkan suatu *strategy map* yang lebih terarah untuk mendukung optimalisasi pemanfaatan TI yang tertuang pada rencana strategis Pengadilan Agama Kabupaten Cilacap 2020 sampai 2024. Untuk memonitor rencana *strategy map* tersebut dibutuhkan adanya sebuah *KPI* yang tertuang dalam *Information Technology Balanced Scorecard (IT BSC)* dengan mengembangkan *Key Performance Indikator (KPI)* ke dalam *COBIT 5* sesuai dengan strategi *E Government* sehingga dalam penelitian ini dapat membangun *strategy map* pada Pengadilan Agama Cilacap agar nantinya dapat dilakukan peningkatan kinerja pelayanan dan sesuai visi dan misi.

1.2. Rumusan Masalah

Berdasarkan dari uraian latar belakang penelitian ini maka rumusan masalah dalam penelitian untuk membentuk strategi TI di Pengadilan Agama Kabupaten Cilacap.

1.3. Tujuan Penelitian

Berdasarkan pertanyaan penelitian yang ada, maka tujuan dari penelitian ini adalah:

1. Untuk membentuk strategi TI berupa *strategy map*
2. Merancang *IT Balanced Scorecard* dengan menggunakan *COBIT 5* untuk

menghasilkan indikator-indikator yang dapat digunakan untuk mengukur kinerja subag Perencanaan, TI, dan pelaporan serta indikator kinerja di Pengadilan Agama Kabupaten Cilacap

1.4. Batasan Masalah

Batasan masalah yang ada pada penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. *IT Balance Scorecard*
2. *COBIT 5* dengan domain *EDM01, EDM05, APO01, APO02, APO04, APO08*, dan *MEA01*

1.5. Manfaat Penelitian

Manfaat setelah penelitian selesai adalah:

1. Bagi peneliti mampu mengimplementasikan metode *IT Balance Scorecard* dalam melakukan pengukuran kinerja Unit TI di Pengadilan Agama Kabupaten Cilacap.
2. Bagi Pengadilan Agama Kabupaten Cilacap dapat memberikan hasil rekomendasi berupa *Strategy Map* dan *Key Performance Indicator*.