

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Kondisi Teknologi Informasi (TI) yang semakin berkembang dan semakin canggih, merupakan bagian yang penting bagi Instansi Pemerintahan untuk mendukung dan memenuhi pencapaian strategis Instansi Pemerintahan [1]. Peningkatan mutu kualitas Pemerintah didukung dengan infrastruktur TI untuk mencapai tujuan strategis Pemerintah [2]. Pemerintah juga menargetkan Pusat Data Nasional yang sudah mulai dikembangkan untuk 5 tahun ke depan. Pusat Data Nasional digunakan oleh semua sektor Pemerintah Indonesia [3].

Pemerintah memanfaatkan TI yang semakin berkembang melalui pusat data nasional ditunjukkan pada yang berfungsi memudahkan setiap sektor Pemerintah akan lebih efektif dan efisien dalam masalah data [3]. Pemerintah terus meningkatkan dalam kemajuan TI untuk kemudahan di semua sektor Pemerintah dan masyarakat yang ikut merasakan dengan adanya TI [4]. Selain meningkatkan sektor TI, Pemerintah juga berupaya meningkatkan mutu kerja Sumber Daya Manusia (SDM) dengan adanya dukungan infrastruktur teknologi dan sistem informasi yang semakin ditingkatkan [5].

Menurut dokumen Rancangan Strategis (Renstra) 2016 – 2021 Peraturan Daerah Kabupaten Wonosobo Nomor 12 Tahun 2016 Dinas Komunikasi dan Informatika (DINKOMINFO) merupakan Dinas Type C menyelenggarakan urusan Pemerintahan Bidang Komunikasi dan Informatika, Bidang Persandian dan Bidang Statistik. Sebagai salah satu pilar Pemerintah Daerah Kabupaten Wonosobo, DINKOMINFO berkewajiban untuk mensukseskan Visi dan Misi Kabupaten Wonosobo sebagaimana termuat dalam RPJMD Tahun 2016-2012 yaitu “Terwujudnya Wonosobo Bersatu Untuk Maju, Mandiri Dan Sejahtera Untuk Semua”[6]. Dalam mensukseskan Visi dan Misi DINKOMINFO perlu Implementasi TI yang

dikelola dengan baik untuk menghasilkan informasi berkualitas, selain implementasi TI yang dikelola dengan baik perlu adanya peningkatan kinerja dari semua instansi Pemerintah Indonesia termasuk juga di DINKOMINFO Kabupaten Wonosobo untuk mendukung perkembangan TI. Pengukuran kinerja dalam perkembangannya mempengaruhi peran teknologi, informasi dan komunikasi (TIK). Peran TIK tidak hanya menjadi *tools* tetapi sebagai cara strategi dan pendukung untuk mengembangkan sebuah organisasi [7].

Berdasarkan wawancara dan Renstra 2016 – 2021 permasalahan yang ada strategi TI DINKOMINFO Kabupaten Wonosobo masih bersifat tergantung pada situasi dan kondisi yang ada. Renstra 2016-2021 tidak dispesifikasikan kebutuhan dan strategi masing – masing dari setiap bidang khususnya bidang Informatika. DINKOMINFO Kabupaten Wonosobo hanya melakukan aktifitas kerja seperti biasa, adanya sistem presensi dan aktivitas kegiatan tetapi hanya aktivitas sehari – hari kerja, tidak memiliki kebutuhan dan strategi atau tujuan secara spesifik, dan belum adanya ukuran ketercapaian tujuan kontribusi strategi TI terhadap bisnis/layanan dari DINKOMINFO Kabupaten Wonosobo. DINKOMINFO Kabupaten Wonosobo belum adanya penilaian pengukuran kinerja TI berdasarkan *Key Performance Indicators* (KPI) dalam Renstra 2016-2021 dan belum adanya peta strategi (*strategy maps*) yang menggambarkan keadaan untuk mewujudkan tujuan bisnis.

Beberapa metode dalam pengukuran kinerja untuk mendapatkan hasil pengukuran yang sesuai. Namun, beberapa metode tersebut memiliki kelemahan dalam proses pengukuran kinerja. *Supply Chain Operation Reference* (SCOR) metode yang hanya menjelaskan mengenai rantai pasok secara detail, mendefinisikan dan mengategorikan proses-proses yang membangun metrik-metrik atau indikator pengukuran yang diperlukan dalam pengukuran kinerja rantai pasok [8]. Selain SCOR metode pengukuran kinerja Penilaian yaitu *balanced scorecard* yaitu pengukuran kinerja suatu unit organisasi bisnis menerapkan prespektif *balanced scorecard* yang hanya berorientasi pada keuntungan (*private sector*) [9]. *Balanced scorecard* lalu

dikembangkan oleh Van Grembergen dan Van Bruggen, yang digunakan untuk mengevaluasi kinerja departemen TI di perusahaan yaitu metode *information technology balanced scorecard* atau *IT Balanced Scorecard* yang merupakan sebuah evaluasi untuk menggabungkan nilai – nilai tangible dan intangible [10].

Beberapa metode yang telah dijabarkan untuk rekomendasi pengukuran kinerja, diantara metode yang ada *IT Balanced Scorecard* digunakan untuk mengevaluasi kinerja departemen TI sesuai dengan permasalahan yang ada di DINKOMINFO Kabupaten Wonosobo. Kelebihan menggunakan pengukuran dengan *IT Balanced Scorecard* adalah hasil yang didapat berupa sebuah perencanaan strategi yang komprehensif, seimbang dan terukur [11]. Selain menghasilkan perencanaan strategi Perusahaan dapat mengembangkan analisis kinerja IT mereka secara luas dan spesifik dari 4 perspektif *IT Balanced Scorecard*. Menurut Win Van Grembergen Tujuan dihidirkannya *IT Balanced Scorecard* adalah untuk membantu penyelarasan antara strategi IT dan strategi bisnis yang digunakan untuk mengukur departemen TI dan tujuan *IT Balanced Scorecard* untuk meminimalkan resiko kegagalan dalam penerapan TI [7]. Seperti yang dijelaskan oleh Van der Zee dan Van Grembergen bahwa hubungan antara TI dan bisnis dapat lebih tergambar melalui pendekatan *IT Balanced Scorecard* [12].

Penelitian sebelumnya perancangan *IT balanced scorecard* dalam penyusunan *Strategy Maps* di Perguruan Tinggi Studi Kasus Institut Teknologi Telkom Purwokerto, dengan membentuk *strategy maps* untuk memetakan sasaran strategis dengan KPI yang dihasilkan dari *Focus Group Discussion* (FGD) dan akan membentuk sesuai dengan perspektif dari *IT Balanced Scorecard*.

Berdasarkan permasalahan yang ada, pada penelitian ini ditetapkanlah metode *IT Balanced scorecard* untuk mengukur kinerja pada bidang Informatika DINKOMINFO Kabupaten Wonosobo dan pemetaan *Strategy Maps*. Penelitian ini berjudul **“Rekomendasi Pengukuran Kinerja Menggunakan *Information Technology Balanced Scorecard* Dan *Strategy*”**

Maps Studi Kasus: Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Wonosobo”.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang penelitian ini, maka permasalahan yang diambil yaitu:

1. Strategi TI DINKOMINFO Kabupaten Wonosobo masih bersifat tergantung pada situasi dan kondisi yang ada. Renstra 2016-2021 tidak dispesifikasikan kebutuhan dan strategi masing – masing dari setiap bidang khususnya bidang Informatika.
2. DINKOMINFO Kabupaten Wonosobo hanya melakukan aktifitas kerja seperti biasa, adanya sistem presensi dan aktivitas kegiatan tetapi hanya aktivitas sehari – hari kerja, tidak memiliki kebutuhan dan strategi atau tujuan secara spesifik.
3. Belum adanya ukuran ketercapaian tujuan kontribusi strategi TI terhadap bisnis/layanan dari DINKOMINFO Kabupaten Wonosobo.

1.3 Batasan Masalah

Pada penelitian ini, dibatasi ruang lingkup permasalahan agar pembahasan masalah lebih terfokus yaitu sebagai berikut:

1. Penelitian dilakukan di DINKOMINFO Kabupaten Wonosobo
2. Data yang digunakan Renstra Tahun 2016-2021
3. *IT Balance Scorecard* alat ukur yang terdiri dari 4 perspektif yaitu, *corporate contribution perspective, user perspective, operational perspective, future perspective*

1.4 Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah di atas, maka tujuan penelitian ini adalah:

1. Merumuskan hasil perspektif *IT Balanced Scorecard* DINKOMINFO Kabupaten Wonosobo
2. Merekomendasi pengukuran kinerja DINKOMINFO Kabupaten Wonosobo
3. Merumuskan *Strategy Maps* antara faktor strategi bisnis/layanan dan menggambarkan kondisi TI DINKOMINFO Kabupaten Wonosobo

1.5 Manfaat Penelitian

Manfaat yang diharapkan dapat diperoleh dari penelitian dan penulisan ini adalah:

1. Dapat mengetahui kinerja DINKOMINFO Kabupaten Wonosobo melalui hasil dari pengukuran IT *Balanced Scorecard*.
2. Meningkatkan kinerja DINKOMINFO Kabupaten Wonosobo.
3. Terbentuknya rekomendasi pengukuran kinerja hasil perancangan IT *Balanced Scorecard*.