

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Teknologi informasi pada saat ini membawa pengaruh yang besar di setiap aspek khususnya di dalam fungsi pelayanan pemerintah yang masuk ke dalam sektor pelayanan publik [1]. Teknologi informasi pada sektor pemerintahan dibutuhkan untuk mendukung proses penyelenggaraan pemerintahan yang baik (*good governance*) [2]. Pemanfaatan teknologi informasi yang dapat dilakukan pemerintah yaitu dengan menerapkan sistem elektronik dalam penyelenggaraan pemerintah yang dikenal dengan istilah *elektronik government (e-government)* [3].

Pemanfaatan penerapan teknologi informasi dalam menunjang pelayanan publik pada pemerintah daerah telah didukung oleh pemerintah pusat melalui kebijakan dan strategi nasional *e-Government* yaitu pada Instruksi Presiden No. 3 Tahun 2003 mengenai Kebijakan dan Strategi Nasional Pengembangan *E-Government* [4]. Pada salah satu bagian strategi pengembangan *e-government* yang disarankan oleh pemerintah pusat terdapat pada Strategi-1 butir b. Sasaran dari butir strategi ini yaitu agar pemerintah daerah dapat memanfaatkan perkembangan teknologi informasi untuk menyediakan informasi dan pelayanan kepada masyarakat, organisasi, dan perusahaan dengan membentuk portal informasi dan pelayanan publik secara *online* [5]. Kemudian disusul oleh instruksi pemerintah melalui Kementerian Komunikasi dan Informasi mengeluarkan beberapa dokumen terkait pelaksanaan *e-government* [4].

Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kabupaten Banyumas yang beralamatkan di Jalan Jend. Soedirman No.540 Purwokerto. DPMPTSP Kabupaten Banyumas merupakan instansi pemerintah yang memberikan layanan perizinan dan penanaman modal bagi masyarakat Banyumas, dimana DPMPTSP Kabupaten Banyumas memiliki 132 produk pelayanan perizinan [6]. DPMPTSP Kabupaten Banyumas juga merupakan salah satu instansi pemerintahan yang sudah menerapkan pemanfaatan teknologi informasi sebagai sarana penunjang atau pendorong bagi organisasi untuk

membantu mencapai tujuan organisasi [7]. Oleh karena itu, untuk memenuhi kebijakan yang dikeluarkan pemerintah untuk menerapkan *e-government* dalam rangka meningkatkan pelayanan publik ke masyarakat, saat ini DPMPTSP Kabupaten Banyumas memiliki produk layanan yang sudah menerapkan atau memanfaatkan teknologi informasi. Dimana DPMPTSP Kabupaten Banyumas sudah memiliki sistem informasi SIPANJIMAS dan SIGAIB. SIPANJIMAS (Sistem Informasi Pelayanan Perizinan Banyumas) merupakan sistem informasi yang menyediakan layanan perizinan untuk masyarakat di Kabupaten Banyumas contohnya seperti layanan perizinan untuk sektor kesehatan, izin reklame, izin tower, izin mendirikan bangunan, izin penelitian, dsb. SIGAIB (Sistem Informasi Galeri Investasi Banyumas) merupakan sistem informasi yang digunakan sebagai sarana promosi investasi guna mempermudah pengambilan keputusan calon investor untuk berinvestasi di Banyumas melalui penggambaran kondisi daerah, peluang potensi daerah, serta iklim investasi di Kabupaten Banyumas [8]. Oleh karena itu, tidak menutup kemungkinan bahwa layanan yang diberikan melalui sistem informasi yang tersedia yang dilakukan secara elektronik atau *online* akan terus berkembang terus menerus mengikuti kebijakan pemerintah [5].

DPMPTSP Kabupaten Banyumas memiliki sistem informasi yang mendukung pemberian informasi dan pelayanan publik kepada masyarakat Banyumas. Berdasarkan wawancara dengan staf bidang Pengendalian, Pengelolaan Data, dan Sistem Informasi (Daldatin) yaitu Bapak Aris Tri Pambudi, S.Kom diketahui bahwa permasalahan yang dihadapi yaitu belum mengetahui seberapa optimalnya kinerja dari teknologi informasi dan sumber daya yang dimiliki dalam melakukan pelayanan, serta kurangnya sumber daya manusia (SDM) untuk melakukan pengelolaan layanan teknologi informasi sehingga kesulitan dalam melakukan integrasi data pada sistem, kemudian terjadi gangguan teknis pada sistem. Berdasarkan permasalahan tersebut maka solusi yang ditawarkan yaitu mengadakan sebuah evaluasi terhadap kinerja dan pengelolaan layanan teknologi informasi yang sudah berjalan untuk memastikan dan mengetahui apakah layanan teknologi informasi yang disediakan sudah sesuai yang diharapkan oleh DPMPTSP Kabupaten Banyumas dari kinerja dan *value* atau manfaat bagi

pengguna[9]. Didukung Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi (PAN-RB) No. 5 Tahun 2018 tentang Pedoman Evaluasi Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik (SPBE), bahwa untuk mewujudkan suatu proses kerja yang efektif, efisien, transparan, dan akuntabel serta meningkatkan kualitas pelayanan publik maka perlu dilakukan evaluasi secara berkala [4]. Evaluasi perlu dilakukan dikarenakan produk layanan berbasis aplikasi maupun website yang disediakan merupakan pintu gerbang pelayanan publik secara *online* kepada masyarakat, yang mana kepuasan pengguna dapat digunakan sebagai tolak ukur keberhasilan penerapan teknologi informasi [10]. Dimana kepuasan pengguna terbentuk dari kualitas layanan yang diberikan, tanpa adanya kualitas layanan yang baik tentunya akan menggambarkan kinerja organisasi dalam hal ini akan berdampak pada indeks kepuasan masyarakat pada organisasi [11]. Dalam Rencana Strategis (Renstra) DPMPTSP Kabupaten Banyumas terdapat 6 (enam) indikator kinerja yang ditetapkan, salah satunya yaitu “Meningkatnya Indeks Kepuasan Masyarakat”, dimana dari indikator kinerja yang ditetapkan akan berdampak pada sasaran organisasi point 1 yaitu “Menurunnya Pengaduan Masyarakat Terhadap Pelayanan Publik” sehingga evaluasi dalam hal ini diperlukan [6].

Dalam melakukan evaluasi kinerja dari layanan teknologi informasi diperlukan sebuah standar atau kerangka kerja yang akan digunakan, beberapa diantaranya yaitu ITIL (*Information Technology Infrastructure Library*), COBIT (*Control Objective for Information and Related Technology*), ISO 27001, TOGAF(*The Open Group Architecture Framework*), COSO(*Control Objective for Information and Related Technology*), dan lain-lain [12].

Kerangka kerja ITIL jika dilihat dari segi implementasinya lebih mudah diimplementasikan, pada kerangka kerja ini dapat fleksibel dan tidak mengganggu kinerja secara keseluruhan, contohnya ketika departemen TI fokus pada perbaikan masalah dapat memilih untuk menerapkan IT Problem Management. Di sisi lain ITIL juga berfokus pada pengukuran dan perbaikan kualitas layanan TI yang diberikan baik dari perspektif bisnis maupun pengguna, faktor inilah yang menjadi faktor utama keberhasilan ITIL yang dianggap telah

memberikan kontribusi dan manfaat bagi organisasi dengan pengembangan teknik dan proses[12].

ITIL merupakan kerangka kerja yang dapat digunakan sebagai panduan yang dapat menjelaskan apa yang harus dilakukan dan menjelaskan secara rinci bagaimana melakukannya sehingga kerangka ini dapat dijadikan *best practice* untuk melakukan manajemen layanan TI, cakupan proses yang dimiliki pada ITIL juga pada manajemen layanan TI[13]. Sehingga ITL berbeda dari kerangka kerja lain seperti COBIT dimana kerangka kerja ini penggunaannya sebagai referensi dalam melakukan audit TI dengan cakupan proses pada keseluruhan tata kelola, kemudian pada kerangka ISO 27001 yang digunakan dalam melakukan implementasi terhadap keamanan informasi, dan kerangka TOGAF digunakan untuk menembangkan enterprise architecture dalam organisasi.

Pada penelitian ini, kerangka kerja (*framework*) manajemen layanan Teknologi Informasi (TI) yang digunakan untuk melakukan evaluasi layanan teknologi informasi pada DPMPTSP Kabupaten Banyumas yaitu *Framework Information Technology Infrastructure Library (ITIL) V4*. *Framework* ini merupakan versi terbaru dari *framework* sebelumnya yaitu ITIL V3. ITIL V4 memberikan panduan yang dibutuhkan organisasi untuk mengatasi tantangan manajemen layanan baru dan memanfaatkan potensi teknologi modern, yang dirancang untuk memastikan sistem yang fleksibel, terkoordinasi, dan terintegrasi untuk tata kelola dan manajemen yang efektif dari layanan yang mendukung teknologi informasi [14]. ITIL V4 memiliki 3 *management practices* yang dibagi berdasarkan kebutuhan TI yaitu *General Management Practices*, *Service Management Practices*, dan *Technical Management Practices*. Pada penelitian ini difokuskan pada domain *General Management Practices* dan *Service Management Practices* hal ini ditentukan berdasarkan *practice* yang akan digunakan berdasarkan permasalahan dan tujuan (*goals*) dari DPMPTSP Kabupaten Banyumas[15].

Adanya evaluasi layanan TI ini dapat membantu DPMPTSP Kabupaten Banyumas dalam melakukan perbaikan dari permasalahan yang ada mengenai penerapan *e-government* pada layanan teknologi informasi yang saat ini berjalan

dan memberikan sebuah rekomendasi aktivitas perbaikan manajemen pada layanan TI berupa point-point berdasarkan *practice* yang digunakan pada domain *General Management Practices* dan *Service Management Practices*, yang diharapkan dapat menjadi masukan dan pertimbangan bagi DPMPTSP Kabupaten Banyumas dalam pengambilan keputusan untuk mengelola manajemen layanan TI dalam mendukung operasional dan pelayanan kepada masyarakat, sehingga dapat tercapai target layanan yang diharapkan sesuai dengan sasaran yang dimiliki oleh organisasi [15].

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang di atas, dimana belum optimalnya proses implementasi *e-government* di DPMPTSP Kabupaten Banyumas, maka dari itu perlu adanya evaluasi layanan TI di DPMPTSP Kabupaten Banyumas untuk mengetahui rekomendasi perbaikan manajemen layanan TI dalam mendukung operasional dan pelayanan kepada masyarakat. Rumusan masalah dari penelitian ini yaitu :

1. Belum optimalnya kinerja dari teknologi informasi dan sumber daya manusia.
2. Kesulitan dalam melakukan integrasi pada sistem informasi
3. Permasalahan teknis dari aplikasi ataupun sistem yang dimiliki oleh dinas

1.3 Pertanyaan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah di atas, maka pertanyaan penelitian yang muncul yaitu sebagai berikut :

1. Bagaimana melakukan evaluasi terhadap pengelolaan layanan teknologi informasi menggunakan *framework* ITIL V4 ?
2. Bagaimana rekomendasi aktivitas perbaikan yang diberikan kepada DPMPTSP Kabupaten Banyumas?

1.4 Batasan Masalah

Batasan masalah atau ruang lingkup sangat diperlukan dalam penyusunan penelitian, agar tidak ada tugas tambahan yang terus dikerjakan. Berdasarkan rumusan masalah di atas, maka diperoleh batasan-batasan penelitian yaitu sebagai berikut :

1. Penelitian ini hanya berfokus pada evaluasi layanan teknologi informasi pada DPMPTSP Kabupaten Banyumas dari sisi manajemen atau pengelolaan pada layanan Teknologi Informasi.
2. Evaluasi layanan teknologi informasi dilakukan mengacu pada *framework* ITIL V4 .
3. Menggunakan 7 *practice* dari domain *General Management Practice* dan 11 *practice* dari domain *Service Management Practices*.

1.5 Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah yang di atas, maka tujuan dari penelitian ini yaitu sebagai berikut :

1. Melakukan evaluasi layanan TI pada DPMPTSP Kabupaten Banyumas menggunakan *framework* ITIL V4.
2. Memberikan rekomendasi perbaikan sesuai hasil evaluasi dari *framework* ITIL V4.

1.6 Manfaat Penelitian

Adapun manfaat penelitian ini antara lain :

1. Setelah melakukan evaluasi layanan TI menggunakan *framework* ITIL V4, hasil penelitian berupa rekomendasi yang dapat dijadikan acuan perbaikan pihak dinas dalam membantu mengambil keputusan untuk melakukan perbaikan dalam manajemen layanan TI yang sudah berjalan.
2. Memberi masukan untuk dijadikan pertimbangan pihak dinas dalam melakukan perbaikan dalam mengelola manajemen layanan yang sudah berjalan yang mendukung operasional dan pelayanan kepada masyarakat, sehingga dapat tercapai target layanan yang diharapkan sesuai dengan sasaran yang dimiliki oleh organisasi.