

BAB I

PENDAHULUAN

1.1.Latar Belakang

Pesatnya pertumbuhan teknologi pada era globalisasi telah memberikan banyak manfaat serta kemajuan diberbagai bidang namun, hal ini juga tak lepas dari tantangan yang akan dihadapi[1]. Digitalisasi merupakan salah satu perkembangan zaman yang populer, dengan adanya digitalisasi mendorong terjadinya perubahan pada organisasi sektor swasta dan publik dengan cara memanfaatkan solusi dari Teknologi Informasi dan Komunikasi (TIK) untuk dapat mengoptimalkan operasi dan memberikan layanan yang lebih baik kepada pelanggan atau warga negara[2].

Kebutuhan akan informasi membuat perkembangan informasi disegala bidang perlu dilakukan peningkatan dari segi fasilitas TI (Teknologi Informasi) maupun dari segi pengelolaan layanan TI, hal ini membuat berbagai organisasi menggunakan TI untuk dapat menunjang aktivitas bisnisnya namun dalam penerapannya terdapat berbagai permasalahan, oleh karena itu dibutuhkan pengelolaan TI yang baik[3]. Dengan adanya layanan TI yang kemudian di terapkan, dikelola dan didukung dengan cara yang tepat tentunya hal tersebut akan membuat organisasi dapat mengurangi risiko yang mungkin timbul, menghemat waktu serta meningkatkan hubungan baik dengan pelanggan[3]. Kecamatan memiliki tugas untuk melakukan suatu konsep perumusan kebijakan, pelaksanaan kebijakan, pengkoordinasian, kontrol, evaluasi kebijakan pelaporan pelaksanaan yang berkaitan dengan ukuran daerah[4].

Menurut bapak Sukanto Adi Supriyanto, SE., MM selaku pemimpin kecamatan (Camat) bahwa visi misi pada Kecamatan Leksono yaitu visi misi dari Bupati yang kemudian visi dijabarkan menjadi misi dan diimplementasikan ke Organisasi Perangkat Daerah (OPD) masing-masing seperti misalnya masalah pemerintahan desa, pembangunan dan pembinaan perangkat tugas dan tanggung jawab diserahkan kepada Kasi Pemerintahan sedangkan pada masalah

kependudukan dan kesejahteraan diserahkan kepada Kasi Kesejahteraan Rakyat dan Sosial sebagai penyedia layanan.

Proses pelayanan administrasi di Kecamatan Leksono masih dirasa sangat kurang. Hal ini disebabkan karena tidak semua unit layanan pada Kecamatan Leksono didukung oleh pelayanan berbasis TI, sehingga menyebabkan lemahnya manajemen informasi data. Menurut bapak Sukanto Adi Supriyanto, SE., MM selaku pemimpin kecamatan (Camat) pada Kecamatan Leksono terdapat beberapa permasalahan yang menyebabkan terjadinya hal tersebut antara lain banyak warga yang belum memahami prosedur pelayanan di kecamatan ataupun di desa, belum optimalnya pelayanan kepada masyarakat, fasilitas dan infrastruktur TI yang digunakan masih sangat kurang. Selain itu, kuantitas dan kualitas sumber daya manusia pelayanan belum memadai. Di sisi lain permasalahan juga muncul pada Kasi Kesejahteraan Rakyat dan Sosial Kecamatan Leksono yaitu kurang efektifnya akses pelayanan kepada masyarakat terkait dengan pelaksanaan sosialisasi yang terdapat pada **Tabel 1.1.** berikut:

Tabel 1.1. Pelaksanaan Sosialisasi

| Jenis Pelaksanaan Sosialisasi | Keterangan |
|---|---|
| Pengelolaan Pajak Bumi dan Bangunan (PBB) | Sosialisasi pembayaran Pajak Bumi dan Bangunan |
| Pendataan Kemiskinan | Penerimaan Bantuan Sosial |
| Kesehatan Masyarakat | Pencegahan Stunting, Kesehatan Masyarakat |
| Pendidikan Pemuda dan Olahraga | Mengatasi permasalahan anak putus sekolah |
| Kerukunan Umat Beragama | Toleransi antar umat beragama dengan mendatangkan tokoh agama |
| Kegiatan Keagamaan | Kegiatan pengajian yang dilaksanakan tiap satu bulan sekali |

Berdasarkan tabel di atas, didapatkan kesimpulan bahwa pelaksanaan sosialisasi yang tidak terlaksana ada pada 5 desa. Sosialisasi terkait permasalahan

anak putus sekolah yaitu pada desa Lipursari dan Kalimendong pada tahun sebelumnya tidak terlaksana dengan baik hal ini disebabkan oleh rendahnya latar belakang pendidikan sumber daya manusia dan ekonomi yang ada di Kecamatan Leksono, pendataan anak putus sekolah. Kemudian pada Desa Besani, Jlamprang, serta Manggis terjadi disebabkan oleh kurangnya kesadaran masyarakat mengenai kesehatan diri dan balita. Untuk mengatasi hal tersebut Kecamatan Leksono perlu melakukan koordinasi, monitoring dan evaluasi dengan Perangkat Desa yang tidak dilakukan secara berkala, pelaksanaan monitoring dan evaluasi Perangkat Desa seharusnya dilaksanakan secara rutin dengan frekuensi pelaksanaan tiga bulan sekali untuk tiap desa. Serta belum optimalnya penyelenggaraan pemerintahan desa.

Belum optimalnya peran perangkat desa, dan belum tersedianya fasilitas pelayanan kepada kelompok rentan. Permasalahan lain juga terdapat pada belum optimalnya pemberdayaan masyarakat, hal ini dilatar belakangi oleh kurangnya optimalisasi peran lembaga masyarakat atau desa dalam fasilitasi terciptanya toleransi dan koordinasi keamanan. Hal tersebut menjadi sebuah tantangan tersendiri bagi Kecamatan Leksono untuk dapat memberikan layanan publik yang memuaskan kepada masyarakat.

Dari permasalahan yang ada, diperlukan adanya pengelolaan layanan TI yang tepat salah satunya yaitu pembuatan dokumen Portofolio Layanan TI dengan menggunakan kerangka kerja ITIL V3 sebagai standar praktik terbaik dan diharapkan dapat di terapkan untuk menghasilkan layanan TI yang sesuai dengan kebutuhan bisnis organisasi dalam hal pelayanan publik. Proses layanan manajemen portofolio memungkinkan organisasi dalam menentukan prioritas layanan dan mengoptimalkan alokasi sumber daya yang diperlukan untuk menghasilkan layanan tertentu[5].

Berdasarkan latar belakang diatas, maka penelitian ini akan membahas tentang pembuatan dokumen portofolio Layanan TI dengan menggunakan ITIL V3 pada domain *service strategy*. Oleh karena itu, akan diangkat penelitian dengan judul **“PEMBUATAN PORTOFOLIO LAYANAN TEKNOLOGI INFORMASI PADA BIDANG KASI PEMERINTAHAN, KASI KESRA DAN**

SOSIAL BERDASARKAN DOMAIN SERVICE STRATEGY FRAMEWORK ITIL V3 (STUDI KASUS: KECAMATAN LEKSONO)“ hal ini nantinya akan mampu menyediakan kerangka kerja dalam melakukan pengelolaan layanan TI, yang berfokus untuk meningkatkan kualitas layanan TI secara berkelanjutan[5].

1.2.Perumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang yang telah dijabarkan diatas, maka rumusan masalah dalam penelitian ini yaitu mendefinisikan dan menganalisis layanan TI yang tepat guna mendukung layanan bisnis, rencana strategi Kecamatan Leksono mengenai peningkatan pengelolaan layanan TI, proses analisis dan hasil pembuatan dokumen portofolio layanan TI Kecamatan Leksono di bidang Kasi Pemerintahan, Kasi Kesejahteraan Rakyat dan Sosial dengan menggunakan ITIL V3 berdasarkan proses *Service Strategy* serta hasil validasi Portofolio Layanan TI bidang Kasi Pemerintahan, Kasi Kesejahteraan Rakyat dan Sosial Kecamatan Leksono.

1.3. Pertanyaan Penelitian

Berdasarkan perumusan masalah yang sudah ada, maka didapatkan sebuah pertanyaan penelitian yaitu sebagai berikut:

1. Bagaimana rencana strategi Kecamatan Leksono dengan adanya pengembangan layanan TI?
2. Bagaimana proses analisis dan hasil dari pembuatan portofolio layanan TI pada bidang Kasi Pemerintahan, Kasi Kesejahteraan Rakyat dan Sosial Kecamatan Leksono berdasarkan ITIL V3 pada domain *Service Strategy*?
3. Bagaimana hasil verifikasi dan validasi portofolio layanan TI pada bidang Kasi Pemerintahan, Kasi Kesejahteraan Rakyat dan Sosial Kecamatan Leksono?

1.4.Tujuan Penelitian

Adapun tujuan penelitian yakni:

- 1.Membantu Sub Bagian PATEN (Pelayanan Administrasi Terpadu) Kecamatan dalam melakukan peningkatan pelayanan publik serta pembuatan portofolio layanan TI yang berfokus pada Kasi Pemerintahan, Kasi Kesejahteraan Rakyat dan

Sosial yang dapat membantu dalam melakukan peningkatan layanan sehingga dapat memberikan *value* berupa kepuasan pengguna.

2. Meminimalkan resiko seperti kinerja pelayanan Kecamatan Leksono yang mendapatkan hasil survei kepuasan masyarakat kategori baik namun perlu mendapat perhatian pada maklumat pelayanan, persyaratan pelayanan, prosedur dan waktu pelayanan dan adanya ketidakseimbangan beban kerja sumber daya manusia pelayanan.

3. Membantu Kecamatan Leksono dalam melakukan perencanaan strategi dalam pengembangan pengelolaan layanan TI.

1.5. Batasan Masalah

Batasan masalah pada penelitian ini yaitu sebagai berikut:

1. Pengerjaan Tugas Akhir dalam pembuatan dokumen portofolio layanan TI dengan menggunakan *best practice* ITIL V3 pada domain area *Service Strategy*, dengan cakupan proses, meliputi *Demand Management*, dan *Service Portfolio Management* tanpa menggunakan *Financial Management* dan *Business Relationship Management*.

2. Pada tahap *Service Portfolio Management* aktivitas yang akan dilakukan hanya mencakup tahapan *Define*, *Analyse*, dan *Approve* tidak termasuk tahapan *Charter*.

3. Pembuatan dokumen portofolio layanan TI diasumsikan untuk waktu 3 tahun mendatang sebagai pedoman pengelolaan layanan TI Kecamatan Leksono.

4. Program Kerja yang digunakan adalah Program Kerja Kecamatan Leksono pada tahun 2022.

1.6. Manfaat Penelitian

Adapun manfaat dari dilakukannya penelitian ini yaitu:

1.6.1. Bagi Peneliti

Adapun manfaat dari penelitian bagi peneliti yaitu:

1. Memberikan pemahaman lebih dalam mengenai penerapan manajemen layanan TI.

2. Menjadikan penelitian ini sebagai bahan referensi untuk penelitian selanjutnya yang berkaitan dengan manajemen layanan TI pada domain *Service Strategy* menggunakan *framework* ITIL V3.

1.6.2. Bagi Kecamatan Leksono

Adapun manfaat dari dilakukannya penelitian bagi Kecamatan Leksono yaitu:

1. Penelitian ini diharapkan menjadi dokumen portofolio yang nantinya akan dijadikan panduan bagi Kecamatan Leksono dalam melakukan pengelolaan layanan TI khususnya dalam bidang Kasi Pemerintahan, Kasi Kesejahteraan Rakyat dan Sosial.
2. Menjadikan portofolio layanan TI yang telah dibuat menjadi acuan perbaikan layanan TI pada Kecamatan Leksono.
3. Menjadikan dokumen portofolio layanan TI membantu Kecamatan Leksono dalam meningkatkan kualitas layanan TI yang ada didalamnya.