

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Perkembangan teknologi informasi yang sangat pesat secara tidak langsung telah menjadi tuntutan bagi segala aspek kehidupan untuk menerapkannya terutama pada aspek sosial dan ekonomi di Indonesia. Indonesia sebagai salah satu negara yang hidup dalam lingkungan global juga mengikuti arus perkembangan ini. Begitu juga dengan aspek pelayanan publik, pemerintah berbondong-bondong menciptakan pelayanan yang transparan untuk memuaskan masyarakat terhadap layanan tersebut dengan tetap memanfaatkan teknologi informasi sehingga dapat meningkatkan produktifitas proses bisnis instansi.

Konsep penggunaan Teknologi Informasi dan Komunikasi (TIK) dalam pemerintahan sering dikaitkan dengan istilah *e-Government*. *e-Government* inilah yang menjadi tonggak tata kelola pemerintahan yang bersih, efektif, transparan, dan akuntabel serta menghasilkan pelayanan publik yang berkualitas dan terpercaya. Namun, Indonesia masih menempati urutan 107 dalam *e-Government Development Index* (EGDI) tahun 2018, meskipun berada di level yang tinggi. Menyadari akan pentingnya pengimplementasian *e-Government*, maka Presiden mengeluarkan Peraturan Presiden Nomor 95 Tahun 2018 tentang Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik.

Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik yang kemudian disingkat SPBE adalah penyelenggaraan pemerintahan yang memanfaatkan TIK untuk memberikan

layanan kepada pengguna SPBE. Terdapat 6 bagian dari ruang lingkup SPBE yang disebutkan dalam pasal 3, yaitu 1) Tata Kelola SPBE, 2) Manajemen SPBE, 3) Audit Teknologi Informasi dan Komunikasi, 4) Penyelenggaraan SPBE, 5) Percepatan SPBE, serta 6) Pemantauan dan Evaluasi SPBE. Keenam ruang lingkup ini dimaksudkan agar seluruh sistem yang masih berdiri sendiri di masing-masing badan pemerintahan di Indonesia dalam lingkup daerah baik tingkat kota, kabupaten maupun provinsi terhimpun menjadi satu sistem yang terpusat dalam lingkup nasional sehingga akan menjadi satu alur proses bisnis pemerintahan terpadu yang efektif dan efisien. Dengan kata lain, seluruh instansi pemerintahan pusat maupun daerah di Indonesia ikut terlibat dalam penerapan SPBE tersebut.

Peralihan dari sistem *e-Government* menuju SPBE ini akan berkaitan dengan perubahan proses bisnis yang bersifat menyeluruh, serta membutuhkan optimalisasi sumber daya operasional dan staf untuk memastikan bahwa Dinas Komunikasi dan Informatika Jawa Timur (Diskominfo Jatim) siap untuk menerapkan SPBE. Karena itu, agar penerapan sistem baru ini dinilai optimal dan dapat mencapai tujuan yang telah ditetapkan, maka diperlukan pengukuran terhadap manajemen perubahan proses bisnis serta pengoptimalan produktivitas dari sumber daya operasional dan staf untuk menghasilkan nilai indeks tertentu. Nilai itu yang akan digunakan sebagai parameter untuk mengetahui sejauh mana tingkat kematangan (*maturity level*) yang telah dicapai dan akan menciptakan rekomendasi-rekomendasi tentang apa yang dibutuhkan Dinas Komunikasi dan Informatika Provinsi Jawa Timur agar dapat menerapkan SPBE dengan lebih baik.

Maturity model merupakan sebuah proses evaluasi yang menjadi fasilitas agar dapat mencapai sebuah tujuan yang matang (Sari, 2006). *Maturity level* merupakan bagian dari model tersebut yang akan menjadi tolak ukur untuk pengembangan, pendorong, pemberi rekomendasi terhadap perubahan yang ada juga digunakan untuk menganalisis, mengidentifikasi, dan memberikan suatu nilai terhadap proses bisnis yang berjalan maupun kinerja dari Dinas Komunikasi dan Informatika (Diskominfo) Jawa Timur. Untuk melakukan sebuah pengukuran dari tingkat kematangan, diperlukan sebuah standar yang berada dalam suatu rangka kerja atau biasa disebut dengan *framework*. Standar ini yang akan membantu proses pengukuran dengan hasil yang *valid* dan *reliable*.

Pengukuran *maturity level* pada Praktik Kerja Lapangan ini akan menggunakan standar kerja COBIT agar lebih memungkinkan perusahaan dalam pengimplementasian teknologi informasi dengan lebih efektif. COBIT juga menyediakan parameter yang digunakan untuk menilai dan mengukur keefektifan penggunaan teknologi informasi dengan melalui 34 proses atau subdomain yang telah terstandarisasi tingkat internasional. COBIT, khususnya COBIT 4.1 memiliki empat domain yang digunakan sebagai alat kontrol, yaitu 1) *Plan and Organize* (PO) yang memiliki sepuluh proses dengan kode PO1 hingga PO10, 2) *Acquire and Implement* (AI) yang memiliki tujuh proses dengan kode AI1 hingga AI7, 3) *Deliver and Support* (DS) yang memiliki proses terbanyak yaitu sejumlah 13 dengan kode DS1 hingga DS13, dan terakhir 4) *Monitor and Evaluate* (ME) yang memiliki proses paling sedikit yaitu empat proses dimulai dari ME1 hingga ME4 (ITGI, 2007).

Pada COBIT 4.1 terdapat empat perspektif pengukuran, yaitu perspektif finansial, perspektif pelanggan, perspektif internal, dan perspektif pembelajaran dan perkembangan. Berdasarkan studi kasus yang diangkat pada Praktik Kerja Lapangan kali ini hanya dapat dilihat dari sisi internal. Dalam perspektif internal, terdapat enam tujuan bisnis atau *business goal* yaitu BG10 yang membahas tentang peningkatan dan pemeliharaan fungsionalitas proses bisnis, BG11 tentang penurunan biaya proses, BG12 tentang penyediaan kepatutan terhadap hukum eksternal, regulasi dan kontrak, BG13 tentang penyediaan kepatutan terhadap kebijakan internal, BG14 membahas tentang pengelolaan perubahan bisnis, dan BG15 yang membahas tentang peningkatan dan pengelolaan produktivitas operasional dan staf (ITGI, 2007). Dari enam tujuan bisnis itu, penelitian ini akan terfokus pada BG14 dan BG15 yang akan membahas tentang pengelolaan perubahan proses bisnis berdasarkan perspektif internal serta produktivitas operasional dan staf. Tingkat kematangan yang dihasilkan dari pengukuran, akan menciptakan rekomendasi-rekomendasi tentang apa yang dibutuhkan Diskominfo Jatim agar dapat menerapkan SPBE dengan lebih baik.

Pengukuran tingkat kematangan penerapan SPBE ini dinilai kompleks karena membutuhkan proses analisis serta perhitungan yang panjang, dan juga membutuhkan tingkat ketelitian yang tinggi. Guna membantu pengukuran ini maka dibuatlah sebuah perangkat yang akan digunakan untuk memudahkan pengerjaan pada setiap tahapan saat pengukuran dilakukan, seperti pengolahan data dan penentuan tingkat kematangan agar dapat mengetahui tingkat kesiapan Diskominfo Jatim secara *riil* dan akurat.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang yang sudah dijelaskan, maka secara garis besar rumusan masalah yang diangkat dalam Praktik Kerja Lapangan ini, yaitu bagaimana merancang dan membangun perangkat yang akan digunakan untuk mengukur tingkat kematangan *business goal* 14 dan 15 terkait penerapan SPBE di Diskominfo Jatim berdasarkan *framework* COBIT 4.1.

1.3 Batasan Masalah

Berdasarkan identifikasi masalah, Praktik Kerja Lapangan ini memiliki batasan masalah yaitu:

1. Perangkat dirancang untuk pengukuran tingkat kematangan menggunakan perspektif internal menggunakan *business goal* 14 dan 15 yang terdapat pada rangka kerja COBIT 4.1
2. Objek penelitian ini adalah Diskominfo Jatim.
3. Perancangan perangkat alat ukur dilakukan pada Microsoft Excel 2010.

1.4 Tujuan

Berdasarkan permasalahan yang ada, maka tujuan dari Praktik Kerja Lapangan ini yaitu untuk merancang perangkat yang digunakan agar dapat mengukur tingkat kematangan (*maturity level*) dari pengelolaan perubahan proses bisnis (*business goal* 14) serta peningkatan produktivitas operasional dan staf (*business goal* 15) untuk mengetahui kesiapan Diskominfo Jatim dalam menerapkan SPBE.

1.5 Manfaat

Berdasarkan perangkat pengukuran tingkat kematangan yang dibangun, manfaat yang didapat adalah:

1. Memudahkan proses pengukuran tingkat kematangan.
2. Mengetahui tingkat kematangan dari perspektif internal Diskominfo Jatim tentang manajemen perubahan proses bisnis serta pengoptimalan produktivitas operasional dan staf.
3. Mengetahui tingkat kesiapan Diskominfo Jatim untuk menerapkan SPBE.
4. Menjadi sumber data dalam melakukan perbaikan untuk peningkatan kualitas pelaksanaan SPBE di Dinas Komunikasi dan Informatika Provinsi Jawa Timur.

1.6 Sistematika Penulisan

Dalam laporan Praktik Kerja Lapangan ini, pembahasan disajikan dalam enam bab dengan sistematika sebagai berikut (Yessika Lusiarini, H, I., 2018):

BAB 1

PENDAHULUAN

Pendahuluan memuat memuat latar belakang, rumusan masalah, batasan masalah, tujuan, manfaat, dan sistematika penulisan.

BAB 2

TINJAUAN PUSTAKA

Bab ini membahas tentang profil singkat Diskominfo Jatim dan membahas mengenai pengertian e-Government, IT *Governance*, COBIT 4.1, dan tingkat

kematangan atau *maturity level*.

BAB 3

GAMBARAN UMUM ORGANISASI

Bagian ini menjelaskan tentang gambaran umum organisasi yang menjadi tempat pelaksanaan Praktik Kerja Lapangan, yang akan membahas tentang profil organisasi, visi, misi, serta struktur organisasi Dinas Komunikasi dan Informatika Provinsi Jawa Timur.

BAB 4

PELAKSANAAN PRAKTIK KERJA LAPANGAN

Bab ini berisi tentang pembahasan metodologi yang digunakan dalam melakukan penelitian dan perancangan perangkat pengukuran.

BAB 5

HASIL DAN PENJELASAN

Bab ini berisi tentang hasil dan penjelasan mengenai perancangan perangkat pengukuran tingkat kematangan yang terfokus pada BG14 dan BG15 pada Diskominfo Jatim.

BAB 6

PENUTUP

Bab ini berisi tentang kesimpulan sebagai penutup yang diambil dari keseluruhan isi dari laporan dan Praktik Kerja Lapangan, serta saran yang

disampaikan pihak terkait untuk pengembangan kesempurnaan sistem yang lebih baik.

DAFTAR PUSTAKA

Pada bagian ini akan disebutkan sumber-sumber literatur yang digunakan dalam pembuatan laporan Praktik Kerja Lapangan ini baik dari literatur jurnal, buku, maupun internet.

LAMPIRAN

Lampiran berisi dokumentasi peserta dan pembina saat pelaksanaan Praktik Kerja Lapangan di Diskominfo Jatim.