

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1 Latar Belakang**

Dinas Komunikasi dan Informatika (DINKOMINFO) Kota Surabaya merupakan lembaga pemerintahan daerah yang mempunyai tugas melaksanakan kewenangan daerah di bidang pengelolaan Teknologi Informasi dan Komunikasi serta melaksanakan tugas pembantuan yang diberikan oleh Pemerintah dan/atau Pemerintah Provinsi dimana dalam setiap kegiatannya selalu berhubungan dengan Pembangunan dan Pengembangan Sistem Informasi, Pengembangan dan Pemeliharaan Jaringan Komputer Antar Bidang, Pengelolaan Produksi Informasi dan Publikasi, Pengelolaan dan Pengembangan Komunikasi Publik (Miftachul, 2013). Mekanisme kerja organisasi serta pelaksanaan dari Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik (SPBE) di setiap Organisasi Perangkat Daerah (OPD) ditujukan sebagai upaya dalam mewujudkan proses kerja yang efisien, efektif, transparan, dan akuntabel serta kualitas pelayanan publik semakin mudah, cepat, dan terjangkau. Agar mekanisme kerja dan implementasi SPBE di setiap Organisasi Perangkat Daerah (OPD) dapat berjalan sesuai tujuan dari organisasi, perlu adanya proses manajemen perubahan sebagai acuan dalam setiap perubahan baik dari lingkup organisasi maupun layanan teknologi informasi.

DINKOMINFO sebagai lembaga dengan tugas pokok dan fungsi dalam membangun Teknologi Informasi dan Komunikasi (TIK) di Kota Surabaya ini memiliki salah satu fokus dalam manajemen tata kelola teknologi informasi yaitu manajemen perubahan. Dampak perubahan dari perbaikan atau peningkatan kualitas proses tata kelola dan manajemen SPBE dapat diantisipasi dengan menerapkan manajemen perubahan (Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi, 2020). Manajemen perubahan adalah suatu proses yang sistematis dengan menerapkan pengetahuan, sarana dan sumber daya yang diperlukan organisasi untuk bergeser dari kondisi sekarang menuju kondisi yang diinginkan, yaitu menuju ke arah kinerja yang lebih baik dan untuk mengelola individu yang akan terkena dampak dari proses perubahan tersebut (Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi, 2011). Manajemen

perubahan juga dapat diartikan sebagai sebuah langkah dan strategi dalam menjamin eksistensi diri dan organisasi menuju tercapainya visi dan misi serta tercapainya reformasi birokrasi dalam rangka mewujudkan tata kelola pemerintahan yang baik (*good governance*). Pelaksanaan manajemen perubahan ini juga bertujuan untuk mengubah secara sistematis dan konsisten dari sistem dan mekanisme kerja organisasi serta pola pikir dan budaya kerja individu atau unit kerja di dalamnya menjadi lebih baik sesuai tujuan dari organisasi. Tujuannya agar masing-masing Organisasi Perangkat Daerah memiliki kesamaan pemahaman dan dapat melaksanakannya dengan baik.

Namun DINKOMINFO sendiri masih belum memiliki sebuah standar baku dan resmi yang berfungsi sebagai pedoman dalam implementasi proses manajemen perubahan baik di lingkup organisasi maupun layanan Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik (SPBE) sehingga setiap perubahan yang terjadi belum dapat terdokumentasi dengan baik serta tanpa acuan atau pedoman yang jelas. Selain itu, pedoman manajemen perubahan ini juga dimaksudkan untuk mengelola dan menjalankan setiap perubahan ataupun pembaharuan dari sebuah proses, alat, dan teknik secara efektif di dalam individu, tim dan sistem yang luas dalam organisasi sehingga dapat terdokumentasi dengan baik.

Agar proses manajemen perubahan dapat dilaksanakan secara efektif dan objektif, maka perlu disusun sebuah pedoman dan Standar Operasional Prosedur (SOP) terhadap pelaksanaan manajemen perubahan sebagai petunjuk yang dapat dipahami oleh pemangku kepentingan di masing-masing Organisasi Perangkat Daerah (OPD). Pedoman pelaksanaan manajemen perubahan ini disusun melalui beberapa tahapan dimulai dari studi literatur yaitu proses pengumpulan informasi baik melalui penelitian atau jurnal terdahulu, artikel, dan sumber lainnya yang memiliki relevansi dengan studi pembahasan, dilanjutkan dengan observasi melalui pengamatan rutinitas / kegiatan sehari-hari pada Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Surabaya guna mendapatkan informasi mengenai proses bisnis yang dijalankan pada instansi tersebut, dan metode wawancara untuk proses pengumpulan informasi atau data. Selain itu, penyusunan pedoman manajemen perubahan ini juga berdasarkan bantuan dari buku panduan kerangka kerja yang digunakan dalam tata kelola dan manajemen teknologi informasi.

Adapun kerangka kerja atau *framework* yang digunakan yaitu *Information Technology Infrastructure Library* (ITIL). ITIL merupakan kerangka kerja yang digunakan untuk memperbaiki proses TI untuk memenuhi tujuan dari organisasi. ITIL juga merupakan rangkaian konsep dan teknik pengelolaan infrastruktur, pengembangan, serta operasi teknologi informasi (TI) (AXELOS, 2019). Pedoman dan Instruksi Kerja. Manajemen Perubahan memiliki dasar berupa regulasi yaitu Peraturan Presiden Republik Indonesia Nomor 95 Tahun 2018 Tentang Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik dan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 59 Tahun 2020 Tentang Pemantauan Dan Evaluasi Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik.

Dokumen Pedoman dan instruksi kerja pelaksanaan Manajemen Perubahan ini berisi tentang pedoman dari realisasi manajemen perubahan dalam implementasi Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik (SPBE) yang meliputi aktor atau pemeran dari pelaksana manajemen perubahan, kategorisasi dalam pelaksanaan manajemen perubahan, langkah-langkah pelaksanaan manajemen perubahan (instruksi kerja), serta *Standard Operational Procedure* (SOP) dari manajemen perubahan. Pedoman dan instruksi kerja pelaksanaan Manajemen Perubahan ini dimaksudkan sebagai petunjuk dan pegangan bagi setiap aktor di setiap Organisasi Perangkat Daerah (OPD) yang terlibat pelaksanaan proses manajemen perubahan.

## **1.2 Rumusan Masalah**

Berdasarkan uraian latar belakang diatas, maka berikut merupakan rumusan permasalahan yang akan menjadi fokus penyelesaian dalam Praktik Kerja Lapangan ini antara lain:

- 1) Bagaimana proses bisnis dari Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Surabaya dalam melakukan manajemen perubahan sebelum adanya dokumen pedoman manajemen perubahan?
- 2) Apa solusi yang diberikan bagi Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Surabaya dalam melakukan manajemen perubahan?
- 3) Seperti apa hasil pembuatan usulan dokumen Pedoman dan Instruksi Kerja Manajemen Perubahan terhadap kebutuhan SPBE yang dihasilkan?

### **1.3 Tujuan**

Adapun tujuan yang didapatkan dari pelaksanaan Praktik Kerja Lapangan (PKL) ini antara lain.

- 1) Mengetahui proses bisnis dari Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Surabaya dalam melakukan manajemen perubahan sebelum adanya dokumen pedoman manajemen perubahan.
- 2) Memberikan solusi terkait permasalahan yang menjadi topik utama berupa penyusunan pedoman dan instruksi kerja manajemen perubahan di lingkup organisasi dan Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik (SPBE) di Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Surabaya.
- 3) Mengetahui hasil pembuatan usulan dokumen Pedoman dan Instruksi Kerja Manajemen Perubahan terhadap kebutuhan SPBE yang dihasilkan.

### **1.4 Manfaat**

Pelaksanaan PKL ini diharapkan dapat memberikan manfaat kepada berbagai pihak yang terlibat. Berdasarkan dari hasil penyusunan pedoman manajemen perubahan, manfaat yang dapat diperoleh diantaranya:

- a) Bagi Mahasiswa
  1. Memperoleh keterampilan dan pengetahuan akademis terkait penyusunan pedoman dan instruksi kerja manajemen perubahan dengan didampingi oleh pendamping lapangan di Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Surabaya.
  2. Membangun dan meningkatkan kerja sama tim dalam berkoordinasi terkait permasalahan dan solusi selama pengerjaan tugas.

- b) Bagi Fakultas dan Program Studi

Menjalin hubungan dan kerja yang baik antara fakultas Ilmu Komputer dan Program Studi Sistem Informasi Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jawa Timur dengan Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Surabaya sebagai tempat pelaksanaan Praktik Kerja Lapangan (PKL) oleh mahasiswa.

c) Bagi Instansi/Perusahaan PKL

Membantu instansi dalam penyusunan pedoman dan instruksi kerja manajemen perubahan untuk dijadikan sebagai acuan dalam setiap perubahan di lingkup organisasi dan Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik (SPBE).