

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Seiring dengan perkembangan zaman, teknologi informasi (TI) menjadi suatu bagian penting yang digunakan dalam kehidupan sehari-hari. Teknologi informasi menjadi bagian penting bagi perusahaan karena akan berdampak pada peningkatan pertumbuhan ekonomi, stabilitas nasional, dan kesejahteraan organisasi, ataupun kesejahteraan masyarakat (Nainggolan, 2021). Maka, semakin baik teknologi informasi pada suatu perusahaan akan menambah nilai positif dan berdampak pada perusahaan.

Pemanfaatan teknologi informasi pada bidang pemerintahan disebut dengan *e-Government*. Penerapan *e-Government* merupakan amanat Inpres No.3 tahun 2003 tentang penyelenggaraan tata kelola pemerintahan secara elektronis di Indonesia. Dimana mengharuskan instansi pemerintahan membangun dan menggunakan teknologi informasi sebagai penunjang kinerja dan sebagai wadah pelayanan publik. Sehingga, diharapkan dengan adanya *e-Government* ini dapat membantu dalam mempercepat pertukaran informasi, menyediakan sarana layanan dan kegiatan, transaksi dengan warga masyarakat (G2C), kepada pelaku bisnis (G2B), dan tentunya dengan pihak pemerintah sendiri (G2G) (Noveriyanto et al., 2018).

Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Surabaya merupakan salah satu instansi pemerintah yang berupaya mewujudkan *good governance* dengan *e-Government*. Sesuai dengan Peraturan Presiden Nomor 95 Tahun 2018 tentang Sistem

Pemerintahan Berbasis Elektronik bahwa Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik merupakan penyelenggaraan pemerintahan yang memanfaatkan teknologi informasi dan komunikasi untuk memberikan layanan kepada Pengguna SPBE. Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Surabaya melakukan upaya untuk memfasilitasi terwujudnya *good governance* dengan implementasi Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik (SPBE). Tujuan dari penerapan SPBE adalah mewujudkan tata kelola pemerintahan yang efektif, bersih, transparan serta akuntabilitas, mewujudkan pelayanan publik yang berkualitas dan terpercaya, dan mewujudkan sistem pemerintahan berbasis elektronik yang terpadu.

Dalam mewujudkan tujuan SPBE, manajemen perubahan menjadi aspek penting dalam penyelenggaraannya, dikarenakan perubahan merupakan hal yang pasti akan terjadi dan juga pembaruan dalam menciptakan sistem kerja dan tujuan yang lebih baik dari sebelumnya. Salah satu bentuk perubahan yang ada pada SPBE DINKOMINFO Kota Surabaya adalah menerapkan Tanda Tangan Elektronik (TTE) tersertifikasi agar kerja organisasi menjadi lebih cepat dan maksimal, Perubahan Arsitektur SPBE Nasional, Perubahan RPJMD, Perubahan Peta Rencana SPBE yang telah ditetapkan dengan Keputusan Walikota. Agar setiap perubahan yang terjadi dalam DINKOMINFO Kota Surabaya dapat berjalan sesuai tujuan, diperlukan sebuah pengelolaan untuk mengatur setiap aspek perubahan di lingkup organisasi maupun layanan teknologi untuk dijadikan acuan dan pedoman dalam mengimplementasikan perubahan (Pemerintah Kota Surabaya, 2022). Upaya perubahan memerlukan proses yang lama dan panjang, sehingga jika proses perubahan tidak dikelola dengan baik

maka risiko kegagalan dapat terjadi (Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia, 2016).

Manajemen perubahan diartikan sebagai 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*) kinerja yang lebih baik dan peningkatan terhadap efektivitas keorganisasian. Pelaksanaan manajemen perubahan 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 Unit Pemerintah Daerah (UPD) memiliki kesamaan pemahaman dan dapat melaksanakannya dengan baik (Pemerintah Kota Surabaya, 2022). Berdasarkan pada Peraturan Menteri PANRB No. 5 Tahun 2020 bahwa Penerapan manajemen perubahan digunakan sebagai antisipasi dampak perubahan dari perbaikan atau peningkatan kualitas proses tata kelola dan manajemen SPBE yang dilakukan oleh instansi Pusat/Pemerintah Daerah.

Berdasarkan wawancara yang telah dilakukan sebelumnya, diketahui bahwa manajemen perubahan SPBE pada DINKOMINFO belum pernah dilakukan pengukuran tingkat kapabilitas sebelumnya. Kondisi pada lapangan dimana penerapan manajemen perubahan belum bisa diterapkan dengan baik, karena membutuhkan transisi dan melihat kesiapan organisasi, sehingga pada penerapan manajemen perubahan SPBE sendiri, belum dimanajemen secara sempurna. Dari beberapa alasan tersebut, menyebabkan pelaksanaan manajemen perubahan tidak berjalan secara terdata atau tidak sesuai dengan tahapan yang berlaku. Menurut Peraturan Presiden

Nomor 95 Tahun 2018, tahapan manajemen perubahan dilakukan melalui 6 serangkaian proses perencanaan, analisis, pengembangan, implementasi, pemantauan dan evaluasi terhadap perubahan SPBE.

Standar *base practice* digunakan sebagai acuan dalam melakukan pengukuran tingkat kapabilitas dengan efektif dan efisien, dan memastikan bahwa sudah sesuai dengan standarnya. Terdapat beberapa kerangka kerja tata kelola TI yang umum digunakan sebagai standar base practice adalah *Control Objectives for Information and Related Technology (COBIT)*, *Information Technology Infrastructure Library (ITIL)*, dan *International Organization for Standardization (ISO)*. Pada pengukuran tingkat kapabilitas dalam studi kasus ini menggunakan kerangka kerja tata kelola TI COBIT 5.

COBIT diperkenalkan pada tahun 1996 oleh ISACA (*The Information System Audit and Control Association*). COBIT merupakan kerangka kerja tata kelola IT (*IT Governance Framework*) dan kumpulan perangkat yang mendukung untuk menjembatani jarak (*gap*) yang ada antara yang dikendalikan (*control requirement*), masalah teknis (*technical issues*), dan risiko bisnis (*business risk*) (Lutfiyana et al., 2020). COBIT 5 memberikan panduan untuk integrasi dengan tata kelola TI di organisasi untuk penciptaan nilai dengan menentukan peran, kegiatan dan hubungan serta menunjukkan bahwa COBIT 5 bertujuan untuk menjadi *framework* panduan (Turang & Turang, 2020). Dibandingkan dengan COBIT 5, COBIT 2019 bersifat lebih *flexible* dan detail domain lebih banyak sehingga akan lebih sulit dalam implementasinya (Syuhada, 2021). COBIT 5 merupakan kerangka kerja komprehensif yang mana dapat membantu organisasi untuk menyediakan tata kelola dan manajemen

TI yang baik. *Enabler* merupakan segala sesuatu yang digunakan membantu mencapai tujuan dari perusahaan. COBIT 5 mendefinisikan sekumpulan *enabler* untuk mendukung implementasi governance dan management sistem IT perusahaan secara komprehensif.

Pada penelitian ini menggunakan kerangka kerja COBIT 5 sebagai panduan dalam melakukan pengukuran tingkat kapabilitas, hal ini dikarenakan menyediakan solusi untuk tata kelola teknologi informasi melalui domain, proses, tujuan, kegiatan, model kematangan dan struktur yang logis dan teratur (Hapsari et al., 2018). Selain itu, COBIT juga digunakan untuk mengevaluasi kritis keberhasilan faktor, metrik, indikator dan audit (Wibowo et al., 2016). COBIT 5 bukan hanya dapat memberikan evaluasi terhadap keadaan tata kelola Teknologi Informasi, mengetahui tingkat kematangan TI tetapi juga dapat memberikan masukan yang digunakan untuk perbaikan pengelolaannya di masa mendatang (Ekowansyah et al., 2017). Penggunaan kerangka kerja COBIT 5 pada penelitian ini juga diperkuat dengan DINKOMINFO Kota Surabaya yang menggunakan kerangka kerja COBIT 5 dalam melakukan pengukuran tata kelola, kemudian mulai mengacu pada Peraturan Presiden Republik Indonesia Nomor 59 Tahun 2018 sejak diterbitkan. Peraturan Presiden Republik Indonesia Nomor 59 Tahun 2018 sendiri mengacu pada standar *base practice*, salah satunya adalah COBIT 5.

COBIT 5 memiliki 5 domain yaitu *Deliver, Service and Support* (DSS), *Evaluate, Direct and Monitor* (EDM), *Build, Acquire and Implement* (BAI), *Align, Plan and Organise* (APO), dan *Monitor, Evaluate and Assess* (MEA). Fungsi dari kelima domain tersebut adalah untuk menentukan keselarasan antara tujuan bisnis, nilai

antar *stakeholder* yang berbeda, dan nilai teknologi informasi yang digunakan (Turang & Turang, 2020). Pengelolaan perubahan berada pada subdomain BAI06 dan BAI07. Subdomain BAI06 mengelola seluruh perubahan dengan terkontrol, meliputi perubahan standar dan perawatan darurat yang terkait dengan proses bisnis. Sementara BAI07 menerima secara resmi dan menjalankan solusi baru, seperti implementasi dan perencanaan, membuat proses bisnis yang baru atau perubahan proses bisnis dan layanan IT, dan *review* setelah implementasi.

Berdasarkan uraian pada latar belakang yang telah dijelaskan, maka dilakukan penelitian skripsi ini diharapkan agar pelaksanaan manajemen perubahan dalam proses implementasi Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik (SPBE) dapat berjalan dengan baik dan lancar dan dapat tercapai tujuan manajemen perubahannya. Fokus pada penelitian skripsi ini telah ditentukan berdasarkan 22 daftar pertanyaan *stakeholder needs COBIT 5* khususnya pada *stakeholder needs "How do I manage performance of IT"* yang berfokus pada *enterprise goals* nomor 11, yaitu *optimisation of business process functionality*, dan *IT- related Goals* nomor 7, yaitu *Delivery of IT services in line with business requirements*, dan *IT- related Goals* nomor 8 *Adequate use of applications, information and technology solutions*. Sehingga judul penelitian yang diajukan adalah **“Pengukuran Tingkat Kapabilitas Manajemen Perubahan SPBE Menggunakan Kerangka Kerja Cobit 5 (Studi Kasus: Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Surabaya)”** yang berfokus pada kerangka kerja COBIT 5 dengan domain proses BAI06 dan BAI07.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang yang sudah dijelaskan, maka dapat diketahui rumusan masalah yang menjadi fokus permasalahan dalam penelitian ini adalah bagaimana hasil tingkat kapabilitas dari manajemen perubahan SPBE Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Surabaya dan apa saja rekomendasi perbaikan berdasarkan hasil pengukuran tingkat kapabilitas yang telah dilakukan menggunakan kerangka kerja COBIT 5?

1.3 Batasan Masalah

Berdasarkan rumusan masalah yang sudah dijelaskan, maka diperlukan batasan masalah dalam penyusunan skripsi ini agar tidak menyimpang dari tujuan penelitian, maka batasan masalah pada penelitian ini diantaranya yaitu pengukuran tingkat kapabilitas berfokus pada *domain* proses BAI06 dan BAI07.

1.4 Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah yang telah dijelaskan, maka tujuan penelitian skripsi ini meliputi mengetahui tingkat kapabilitas manajemen perubahan SPBE oleh Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Surabaya. Selain itu, memberikan rekomendasi untuk meningkatkan level kapabilitas berdasarkan kondisi yang diharapkan dengan kerangka kerja Cobit 5.

1.5 Manfaat Penelitian

Adapun manfaat yang diharapkan dari hasil penelitian skripsi ini adalah, bagi Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Surabaya, hasil dari penelitian ini diharapkan

digunakan sebagai gambaran tingkat kapabilitas dari manajemen perubahan SPBE, sehingga menjadi rekomendasi dan masukan bagi instansi kedepannya. Bagi akademik, penelitian ini diharapkan menjadi referensi penelitian selanjutnya mengenai pengukuran tingkat kapabilitas dengan kerangka kerja Cobit 5. Selain itu, juga sebagai wujud nyata penerapan audit sistem informasi pada Program Studi Sistem Informasi UPN “Veteran” Jawa Timur.

1.6 Relevansi Audit Sistem Informasi dengan Sistem Informasi

Audit merupakan metode pengumpulan dan analisis data untuk menilai apakah informasi memenuhi kriteria yang telah ditentukan atau tidak, dan dilakukan oleh individu yang kompeten dan tidak memihak (Arisanti & Tanuwijaya, 2011). Menurut Ron Weber (1999), audit sistem informasi sendiri merupakan proses mengumpulkan dan penilaian bukti untuk mendefinisikan apakah sistem komputer dapat melindungi aset, memelihara integritas data, sehingga mencapai tujuan organisasi secara efektif dan menggunakan sumberdaya secara efisien (Sukmajaya & Andry, 2017). Standar pengukuran diperlukan untuk melakukan audit sistem informasi, standar ini memungkinkan pengukuran proses bisnis, aplikasi, dan strategi organisasi.

Pada pertemuan Forum Pimpinan Prodi Sistem Informasi se-Indonesia yang dilaksanakan pada tanggal 2 Juli 2018 menghasilkan keputusan bahwa “Disiplin ilmu Sistem Informasi mempelajari berbagai aspek mencakup perencanaan Sistem Informasi, perancangan Sistem Informasi, pembangunan Sistem Informasi, Operasional Sistem Informasi, evaluasi/Audit Sistem Informasi, Faktor-Faktor yang menyebabkan sebuah SI/TI dapat diterima target penggunaannya (*Adoption/Diffusion*),

Bagaimana sebuah SI/TI digunakan target penggunaanya (*Domestication*), dan Bagaimana Pengaruh/Dampak penggunaan sebuah SI/TI (*Impacts* atau *Post Adoption Stage*)” (AISINDO, 2018). Sehingga, dapat disimpulkan bahwa audit sistem informasi merupakan irisan dari disiplin ilmu sistem informasi.

1.7 Sistematika Penulisan

Pembahasan materi dalam skripsi ini dijelaskan dalam lima bab dengan sistematika sebagai berikut.

BAB I PENDAHULUAN

Pada bab Pendahuluan ini memuat mengenai latar belakang, rumusan masalah, batasan masalah, tujuan, manfaat, dan sistematika penulisan yang digunakan dalam penelitian yang telah dilakukan sebelumnya di Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Surabaya.

BAB II TINJAUAN PUSTAKA

Pada bab ini membahas mengenai profil singkat dari Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Surabaya yang menjadi tempat studi kasus, teori-teori dasar yang mendukung penelitian skripsi yang dilakukan, serta pemaparan penelitian terdahulu yang serupa dengan penelitian yang dilakukan.

BAB III METODE PENELITIAN

Bab ini menjelaskan alur dan metode yang digunakan dalam pengerjaan penelitian skripsi yang dibuat secara terstruktur, sehingga mendapatkan hasil penelitian yang diinginkan.

BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN

Bab ini memaparkan rincian hasil yang didapat berdasarkan setiap tahapan yang telah dilakukan. Kemudian, akan dibahas mengenai pengukuran tingkat kapabilitas manajemen perubahan SPBE berdasarkan COBIT 5.

BAB V KESIMPULAN DAN SARAN

Pada bab ini berisi mengenai kesimpulan yang didapat dari hasil penelitian yang telah dilakukan dan saran untuk penelitian selanjutnya.

DAFTAR PUSTAKA

Pada bagian ini berisi tentang sumber-sumber literatur yang menjadi acuan dalam penyusunan skripsi ini, seperti jurnal, buku, internet, atau media lainnya.

LAMPIRAN

Bagian ini memberikan informasi baik dokumen atau foto-foto terkait penelitian yang menjadi bukti pendukung dalam penyusunan laporan skripsi.