

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Perkembangan teknologi semakin berkembang di era sekarang dalam semua aspek kehidupan. Teknologi informasi (TI) dipandang oleh lembaga pemerintah, organisasi, dan bisnis di seluruh dunia sebagai fondasi yang mendukung semua proses yang diperlukan untuk memenuhi tujuan bisnis masing-masing [1]. Proses globalisasi menjadi bagian komponen utama masyarakat modern yang menuntut pemerintah untuk lebih terbuka, efektif, efisien, transparan, dan akuntabel sehingga pemerintah dapat mempercepat pelaksanaan tata pemerintahan yang baik [2].

Penerapan teknologi informasi di lembaga pemerintah telah diatur pada Peraturan Presiden Nomor 95 Tahun 2018 Tentang Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik. Berdasarkan Pasal 1 ayat 1 mendefinisikan Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik (SPBE) sebagai penyelenggaraan pemerintah yang memberikan layanan kepada pengguna SPBE dengan menggunakan teknologi informasi dan komunikasi [3]. Dengan adanya penerapan sistem pemerintahan berbasis elektronik, pemerintahan dapat secara efektif dan efisien dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik.

Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil (Disdukcapil) Kota Malang merupakan salah satu Lembaga Pemerintah Daerah yang memberikan pelayanan administrasi kependudukan dan pencatatan sipil. Pada masa sekarang, Disdukcapil Kota Malang telah menerapkan pelayanan berbasis teknologi dan komunikasi dalam rutinitasnya. Hal tersebut sejalan dengan Peraturan Walikota Malang Nomor 8 Tahun 2023 Tentang Sistem Pemerintah Berbasis Elektronik [4]. Sistem informasi yang telah dibuat oleh Disdukcapil Kota Malang antara lain, Sistem Administrasi Pelayanan Berbasis Elektronik Terintegrasi (SIAPEL-TEGAS), Aplikasi Pelaporan Perpindahan Penduduk (Lapor Pak), Website Informasi Disdukcapil Kota Malang, dan Sistem Informasi Kearsipan (SIKAP).

Proses bisnis yang berjalan setiap hari mengharuskan TI tersedia dan memberikan layanan yang dibutuhkan. Namun, dalam proses penerapan teknologi informasi, selalu ada kemungkinan dimana terjadi gangguan yang tidak terencana

pada layanan TI yang disebut dengan insiden TI. Salah satu prosedur penting dalam teknologi informasi adalah manajemen insiden TI yang digunakan untuk menangani gangguan layanan dan meminimalkan efek dari insiden tersebut. Manajemen insiden mencakup dokumentasi setiap insiden, investigasi penyebab, dan pengukuran waktu pemulihan untuk meningkatkan kinerja proses. Prosedur ini juga melibatkan langkah-langkah respons cepat untuk mengurangi dampak negatif terhadap operasi bisnis dan memastikan layanan kembali normal secepat mungkin.

Dalam wawancara dengan Fungsional Pranata Komputer Ahli di Disdukcapil Kota Malang, disebutkan bahwa instansi tersebut beberapa kali menghadapi insiden seperti gangguan sistem aplikasi pelayanan, kegagalan jaringan internet, kesalahan konfigurasi sistem, serangan siber, dan kerusakan perangkat keras. Insiden-insiden ini berdampak pada terganggunya proses pelayanan masyarakat, peningkatan risiko kebocoran informasi pribadi, penurunan produktivitas pegawai, hingga menurunnya kepercayaan masyarakat terhadap kualitas pelayanan. Berdasarkan data internal yang dihimpun selama periode 2022 hingga 2024, tercatat sebanyak 83 insiden teknologi informasi telah terjadi. Insiden-insiden tersebut meliputi gangguan ringan, seperti keterlambatan respons sistem, hingga insiden berskala kritis, seperti server yang tidak dapat diakses (server down), serangan malware, serta terputusnya konektivitas jaringan utama. Sekitar 65% dari total insiden tersebut tergolong berskala sedang hingga tinggi, dengan waktu penanganan lebih dari dua jam dan berdampak terhadap lebih dari satu layanan atau unit kerja. Insiden berdampak besar, seperti gangguan pada sistem SIAPEL-TEGAS dan Lapor Pak, tercatat terjadi lebih dari sepuluh kali dalam dua tahun terakhir, dan menimbulkan gangguan serius terhadap pelayanan publik.

Penanganan insiden tersebut harus dilakukan secara cepat dan sistematis agar tidak mengganggu proses bisnis Disdukcapil Kota Malang. Namun, hingga saat ini, Disdukcapil Kota Malang masih belum memiliki alur dan panduan yang jelas dalam penanganan insiden karena belum ada Standar Operasional Prosedur (SOP) terkait penanganan insiden. SOP sangat penting untuk memberikan standar atau acuan dalam menangani berbagai jenis insiden. Dengan adanya SOP, setiap pihak yang terlibat memiliki standar atau acuan untuk menangani berbagai jenis insiden, sehingga upaya pencegahan dan pemulihan untuk mengurangi risiko maupun

memperbaiki dampak yang terjadi dapat dilakukan secara cepat dan konsisten. Selain itu, SOP berfungsi sebagai pedoman untuk meminimalkan kesalahan, meningkatkan efisiensi, dan memberikan hasil yang konsisten dalam setiap kegiatan organisasi.

Berdasarkan permasalahan tersebut, diperlukan sebuah SOP Manajemen Insiden IT sesuai dengan *best practice* menggunakan *framework* ITIL versi 3. Oleh karena itu, peneliti melakukan penyusunan skripsi dengan mengambil judul “Perancangan SOP Manajemen Insiden TI Menggunakan Framework ITIL V3 (Studi Kasus: Disdukcapil Kota Malang).

Pembuatan SOP Manajemen Insiden TI menggunakan *framework* ITIL versi 3 dikarenakan *framework* tersebut merupakan kerangka kerja terbaik yang digunakan oleh organisasi, perusahaan, lembaga pemerintah untuk mendukung proses bisnis dalam membangun dan menjalankan proses manajemen layanan teknologi informasi secara optimal [5]. Dengan mengikuti prinsip dan praktik terbaik dari *framework* ITIL versi 3, diharapkan semua insiden dapat ditangani secara cepat dan konsisten sesuai dengan standar yang ditetapkan. Hasilnya akan meningkatkan kepuasan pengguna layanan serta efisiensi dalam pengelolaan insiden TI.

1.2 Rumusan Masalah

Rumusan masalah yang akan menjadi fokus pada skripsi ini adalah bagaimana hasil perancangan SOP terkait manajemen insiden TI menggunakan *framework* ITIL versi 3 pada Disdukcapil Kota Malang?

1.3 Batasan Masalah

Batasan masalah pada skripsi ini sebagai berikut:

1. Skripsi ini menggunakan analisis kesenjangan untuk menentukan kesenjangan yang terjadi antara kondisi terkini pada Disdukcapil Kota Malang dengan kondisi ideal manajemen insiden berdasarkan kerangka kerja ITIL versi 3.
2. Skripsi ini menggunakan *framework* ITIL domain *Service Operation* dan berfokus pada subdomain *Incident Management*.
3. Skripsi ini hanya sebatas perancangan SOP terkait manajemen insiden, tidak sampai pada tahapan pengujian maupun pengimplementasian SOP.

1.4 Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah yang sudah dijelaskan, maka tujuan dari skripsi ini adalah menghasilkan rancangan SOP terkait manajemen insiden TI yang sesuai dengan *framework* ITIL versi 3 yang nantinya dapat digunakan oleh Disdukcapil Kota Malang sebagai standar atau acuan dalam penanganan insiden.

1.5 Manfaat Penelitian

Manfaat yang dapat diperoleh dari Skripsi ini sebagai berikut :

1. Sebagai bahan referensi tambahan atas penelitian serupa yang dapat dilakukan pada masa yang akan datang.
2. Sebagai referensi bagi Disdukcapil Kota Malang dalam mengembangkan dan menyempurnakan manajemen layanan teknologi informasi, sehingga insiden yang terkait dengan layanan tersebut tidak lagi menjadi kendala yang dapat berdampak pada keberlangsungan operasional dan proses bisnis.

1.6 Relevansi SI

Secara teknis, sistem informasi dapat didefinisikan sebagai sekumpulan komponen yang saling terhubung dan dirancang untuk mencapai tujuan tertentu, seperti mengumpulkan, mengolah, menyimpan, serta mendistribusikan informasi untuk mendukung pengambilan keputusan dan pengendalian dalam suatu organisasi. Sistem informasi memiliki dua pendekatan, yaitu pendekatan teknis dan pendekatan perilaku [6]. Pendekatan teknis, berkonsentrasi pada elemen teknologi dan teknis yang digunakan dalam desain, pengembangan, implementasi, dan perawatan sistem tersebut. Sementara itu, pendekatan perilaku berfokus tentang interaksi pengguna dengan sistem dan bagaimana budaya, kebiasaan, dan perilaku organisasi memengaruhi penggunaan dan implementasi sistem.

Berbagai disiplin ilmu sosial membantu memahami fungsi dan pengaruh sistem informasi dalam organisasi dan masyarakat, yang mendukung dua pendekatan utama sistem informasi di antaranya adalah sosiologi mempelajari dampak sistem informasi terhadap individu, kelompok, dan organisasi. Ekonomi menelaah sistem informasi untuk memahami produksi barang digital, dinamika pasar digital, serta bagaimana teknologi informasi mengubah struktur kontrol dan biaya dalam bisnis.

Sementara psikologi menyoroti bagaimana para pengambil keputusan menafsirkan dan memanfaatkan informasi formal dalam proses pengambilan keputusan. Skripsi ini termasuk ke dalam pendekatan perilaku dengan fokus pada bidang sosiologi karena bertujuan menyusun SOP Manajemen Insiden TI. SOP dapat digunakan sebagai referensi untuk pengambilan keputusan dan penanganan insiden.

1.7 Sistematika Penulisan

Sistematika penulisan bertujuan membantu penulis dalam mencapai tujuan yang diharapkan dari penulisan proposal skripsi, berikut adalah sistematika penulisan proposal skripsi yang harus diikuti:

BAB I PENDAHULUAN

Bab yang memuat pembahasan mengenai latar belakang, rumusan masalah, batasan masalah, tujuan penelitian, serta sistematika penulisan yang menjadi dasar pelaksanaan penelitian di Disdukcapil Kota Malang.

BAB II TINJAUAN PUSTAKA

Bab yang berisi kajian terhadap penelitian sebelumnya yang relevan serta dasar teori yang digunakan dalam penulisan skripsi.

BAB III METODOLOGI SKRIPSI

Bab yang memaparkan secara urut dan sistematis langkah-langkah serta metode yang digunakan dalam penyusunan skripsi sebagai pedoman dalam menyelesaikan masalah yang diangkat.

BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN

Bab yang memaparkan temuan penelitian serta analisis yang dilakukan terkait perancangan SOP Manajemen Insiden teknologi informasi dengan menggunakan kerangka kerja ITIL V3 di Disdukcapil Kota Malang.

BAB V KESIMPULAN DAN SARAN

Bab yang memuat ringkasan hasil penelitian yang telah dicapai serta memberikan saran untuk penelitian selanjutnya yang berkaitan dengan pengembangan dan perbaikan Manajemen Insiden teknologi informasi.

DAFTAR PUSTAKA

Bagian yang mencantumkan seluruh sumber referensi yang digunakan selama penyusunan skripsi, baik berupa buku, jurnal, artikel, maupun sumber relevan lainnya yang mendukung topik dan pembahasan dalam penelitian.

LAMPIRAN

Bagian yang berisi dokumen pendukung skripsi, seperti hasil wawancara, hasil verifikasi dan validasi, serta dokumentasi pengambilan data.