

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Teknologi Informasi (TI) kini menjadi komponen penting dalam menyelenggarakan organisasi. Penerapan Teknologi Informasi (TI) tersebar di berbagai sektor, salah satunya instansi pemerintahan. Berdasarkan Instruksi Presiden Nomor 3 Tahun 2003 tentang Kebijakan dan Strategi Nasional Pengembangan *E-Government*, pemanfaatan TI dalam pemerintahan (*e-government*) dapat meningkatkan efisiensi, efektivitas, transparansi, dan akuntabilitas dalam penyelenggaraan pemerintahan. *E-government* telah menjadi kebutuhan esensial yang harus terus dikembangkan untuk mempercepat perumusan kebijakan strategis dan proses pengambilan keputusan [1]. Penerapan *e-government* bertujuan untuk meningkatkan kinerja dan produktivitas, mendorong efisiensi anggaran, serta mewujudkan transparansi dan akuntabilitas dalam penyelenggaraan pelayanan kepada masyarakat. Pemerintah saat ini berfokus pada percepatan pembangunan pusat data nasional serta peningkatan keahlian sumber daya manusia. Ini merupakan langkah utama pemerintah dalam mendukung layanan digital yang handal dan merata di seluruh wilayah Indonesia [2].

Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sidoarjo (Disdukcapil) merupakan lembaga pemerintah daerah yang menerapkan sistem manajemen berorientasi kinerja dengan prioritas pada keunggulan pelayanan dalam menjalankan fungsinya di sektor Administrasi Kependudukan dan Pencatatan Sipil, sesuai dengan ketentuan Peraturan Bupati Sidoarjo Nomor 102 Tahun 2016 yang mengatur tentang posisi, struktur organisasi, tugas, fungsi, dan mekanisme kerja Disdukcapil Kabupaten Sidoarjo. Dalam kegiatan operasionalnya, Disdukcapil Sidoarjo telah mengimplementasikan teknologi informasi dengan pelaksanaan layanan Sistem Informasi Administrasi Kependudukan atau disingkat SIAK. SIAK merupakan sistem yang mengintegrasikan layanan administrasi kependudukan secara online di seluruh

wilayah Indonesia, berada di bawah koordinasi Kementerian Dalam Negeri dan dioperasikan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil di masing-masing daerah. Selain itu, Disdukcapil Sidoarjo juga memiliki beberapa inovasi pelayanan yang berbasis teknologi informasi seperti “Plavon” atau Pelayanan Via Online Administrasi Kependudukan dan “SIPANDU” atau Sistem Informasi Pengolahan dan Penyajian Data Kependudukan.

Program prioritas Disdukcapil Sidoarjo untuk masa tahun 2021-2026 berdasarkan dokumen Rencana Strategis (RENSTRA) tahun 2021-2026 adalah peningkatan jangkauan pelayanan publik terpadu melalui Mall Pelayanan Publik dan inovasi pelayanan publik terintegrasi berbasis teknologi digital. Program ini menekankan pada pentingnya transformasi digital dalam pelayanan publik [3].

Selain menetapkan program prioritas, Disdukcapil juga telah mengidentifikasi isu prioritas yang memerlukan perhatian khusus sebagaimana tercantum dalam dokumen Rencana Strategis. Isu prioritas yang dimaksud adalah rendahnya kesadaran masyarakat untuk memperbarui data kependudukan. Berdasarkan UU Nomor 24 Tahun 2013 tentang Administrasi Kependudukan pasal 1 poin 9, Data Kependudukan adalah data perseorangan yang tercatat sebagai luaran dari kegiatan pendaftaran penduduk dan pencatatan sipil. Pemanfaatan data kependudukan diatur dalam Undang-Undang Nomor 24 Tahun 2013 tentang Perubahan Atas Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2006 tentang Administrasi Kependudukan bahwa data kependudukan dapat dimanfaatkan untuk berbagai kepentingan, seperti alokasi anggaran, perencanaan pembangunan, pelayanan publik, penegakan hukum, pembangunan demokrasi, dan pencegahan kriminal. Data yang tidak dilakukan pembaruan sesuai kondisi kependudukan saat ini akan menyebabkan data kependudukan menjadi tidak valid dan terjadi pembengkakan data. Sebagai contoh, penduduk yang telah meninggal dunia, berpindah domisili, atau mengalami perubahan status tetapi belum tercatat dalam sistem, masih terdata sebagai penduduk aktif. Kondisi ini menyebabkan jumlah total penduduk yang tercatat secara administratif menjadi lebih besar daripada jumlah penduduk yang sebenarnya. Pembengkakan data seperti ini berpotensi menimbulkan

risiko kelebihan dalam pengalokasian anggaran, misalnya pada program bantuan sosial. Ketidakakuratan data dapat menjadi hambatan besar bagi pemerintah dalam merancang kebijakan yang berdampak langsung, menjaga kualitas informasi dalam layanan publik, serta mengarahkan bantuan sosial, layanan kesehatan, dan pendidikan kepada kelompok yang benar-benar membutuhkan [4].

Sebagai upaya mengatasi hal tersebut, Disdukcapil Sidoarjo telah memanfaatkan teknologi melalui inovasi seperti PLAVON, *platform* digital yang dirancang untuk mempermudah ajuan layanan masyarakat tanpa harus datang langsung ke kantor Disdukcapil, sehingga mengurangi hambatan jarak dan waktu. Namun, keberhasilan penerapan teknologi ini sangat bergantung pada sejauh mana masyarakat dapat mengakses dan memahami layanan tersebut. Untuk itu, peran pegawai Disdukcapil menjadi sangat penting. Selain memastikan infrastruktur berjalan dengan baik, pegawai juga bertugas memberikan edukasi yang efektif kepada masyarakat. Tanpa adanya dukungan yang memadai dari petugas yang terampil, kesadaran masyarakat tentang pentingnya pembaruan data kependudukan akan rendah, yang mengarah pada pemanfaatan teknologi yang terbatas. Dengan meningkatkan keterampilan pegawai dan memperkuat peran mereka dalam memberikan informasi serta pendampingan, teknologi dapat dimanfaatkan secara optimal, memungkinkan masyarakat untuk memperbarui data kependudukan secara akurat. Oleh karena itu, sumber daya organisasi termasuk manusia, teknologi, dan infrastruktur harus saling mendukung dan berintegrasi guna memastikan pembaruan data yang tepat, yang pada akhirnya mendukung kebijakan yang lebih efektif dan tepat sasaran.

Permasalahan lainnya yang berhasil diidentifikasi adalah bahwa di Disdukcapil Sidoarjo mengalami isu defisit pegawai [3]. Berdasarkan analisis beban kerja yang mengacu pada jabatan sesuai PERMENPAN, total kebutuhan pegawai Disdukcapil Sidoarjo mencapai 186 pegawai. Namun, berdasarkan RENSTRA yang disusun tahun 2021, jumlah pegawai yang tersedia hanya 74 orang, dan pada tahun 2025 meningkat menjadi 82 pegawai. Kondisi ini mengakibatkan adanya kekurangan pegawai sebanyak 104 orang dari

kebutuhan ideal yang seharusnya dipenuhi. Kesenjangan ini mencerminkan bahwa jumlah pegawai yang ada masih jauh dari kebutuhan ideal. Kekurangan pegawai ini berdampak signifikan pada meningkatnya beban kerja bagi pegawai yang ada, yang pada akhirnya memperpanjang waktu penanganan pelayanan dan beresiko pada tingkat kepuasan masyarakat.

Peran pegawai sebagai sumber daya manusia di Disdukcapil sangat penting dalam operasional pelayanan publik [5]. Mengingat hampir seluruh layanan administrasi terpusat pada SIAK dan dibantu dengan inovasi website PLAVON maka keandalan pegawai juga menjadi kunci untuk memastikan penerapan teknologi ini berjalan dengan baik dan pelayanan terhadap kebutuhan masyarakat dapat dilakukan secara maksimal. Keberadaan sumber daya manusia yang kompeten dan berkinerja tinggi dalam implementasi teknologi informasi dapat berdampak signifikan terhadap efektivitas dan performa penerapan sistem teknologi informasi dalam suatu organisasi [6]. Dokumen Rencana Strategis (RENSTRA) juga menyebutkan bahwa pengembangan kapasitas SDM atau aparatur di lingkungan Disdukcapil menjadi elemen penting dalam mencapai kesuksesan organisasi untuk membangun sistem informasi yang berkualitas dan dapat diandalkan. Untuk itu, Disdukcapil Sidoarjo mengandalkan peningkatan kompetensi pegawai melalui bimbingan teknis (bimtek) yang diberikan secara merata setiap tahun kepada seluruh pegawai. Meski kompetensi pegawai telah memadai, jumlah pegawai yang terbatas tetap menjadi hambatan dalam mempercepat dan mengoptimalkan pelayanan. Kompetensi pegawai yang telah memadai harus didukung dengan jumlah pegawai yang memadai pula untuk mendukung penerapan teknologi informasi sekaligus memastikan pelayanan publik yang lebih efisien.

Berdasarkan program dan isu prioritas yang telah dijabarkan sebelumnya, maka evaluasi tata kelola TI diperlukan. Tata kelola TI bertujuan untuk memastikan agar teknologi informasi selaras dengan tujuan dan strategi organisasi yang ditetapkan [6]. Tata Kelola TI memiliki lima fokus area, salah satunya adalah Resource Management atau Manajemen Sumber Daya yang mencakup kapabilitas layanan (infrastruktur TI, aplikasi, data), Sumber Daya

Manusia (SDM), dan informasi yang disebut sebagai *Governance Enabler* dalam COBIT 5 [7].

Penulis akan berfokus melakukan evaluasi tata kelola TI dalam area manajemen sumber daya untuk memastikan bahwa penerapan teknologi informasi mendukung efektivitas pelayanan di Disdukcapil Sidoarjo secara optimal. Kerangka kerja yang digunakan adalah COBIT 5 yang dikembangkan oleh *IT Governance Institution*, yang merupakan bagian dari ISACA. COBIT 5 menyediakan kerangka kerja yang menyeluruh yang dapat mendorong organisasi untuk dapat mencapai tujuan mereka [7]. Kerangka Kerja COBIT adalah kumpulan panduan praktik terbaik untuk manajemen TI, yang dirancang oleh para ahli di bidang audit sistem, jaminan, dan pengelolaan teknologi informasi [8]. Evaluasi ini akan berfokus pada area domain EDM04 (*Ensure Resource Optimisation*) dan APO07 (*Manage Human Resources*). EDM04 memastikan sumber daya organisasi, baik itu manusia, teknologi, maupun infrastruktur, digunakan secara optimal untuk mendukung tujuan bisnis. APO07 mengelola dan mengembangkan sumber daya manusia agar berdaya untuk memenuhi kebutuhan organisasi.

Dengan demikian, penelitian ini bertujuan untuk mengevaluasi tingkat kapabilitas manajemen sumber daya TI di Disdukcapil Kabupaten Sidoarjo berdasarkan *framework* COBIT 5. Hasil dari evaluasi ini diharapkan dapat memberikan gambaran saat ini terkait kapabilitas tata kelola TI pada area manajemen sumber daya TI serta menjadi dasar dalam merumuskan rekomendasi perbaikan sehingga pengelolaan sumber daya TI dapat lebih efektif dan efisien di masa mendatang.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang yang dijelaskan untuk penelitian ini, rumusan masalah yang akan dijawab adalah bagaimana tingkat kapabilitas manajemen sumber daya TI di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sidoarjo dalam mendukung tata kelola TI berdasarkan COBIT 5.

1.3 Tujuan Penelitian

Tujuan yang ingin diraih dalam penelitian ini yaitu untuk memperoleh hasil evaluasi yang dapat menjadi bahan perbaikan Dinas Kependudukan dan

Pencatatan Sipil Kabupaten Sidoarjo dalam memberikan pelayanan terbaik kepada masyarakat.

1.4 Manfaat Penelitian

Penelitian ini memberikan manfaat akademis dengan menambah wawasan terkait evaluasi manajemen sumber daya TI menggunakan framework COBIT 5, serta memberikan wawasan praktis bagi Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sidoarjo dalam meningkatkan kapabilitas pengelolaan teknologi informasi mereka. Hasil penelitian ini diharapkan menjadi dasar pengambilan keputusan yang lebih tepat dalam kebijakan tata kelola TI di organisasi tersebut, serta membantu meningkatkan kualitas pelayanan publik yang lebih efisien dan transparan.