

# BAB 1 PENDAHULUAN

## 1.1 Latar Belakang

Penerapan teknologi informasi di bidang pemerintahan memberikan solusi untuk meningkatkan kemampuan dan kualitas pelayanan publik. Menurut Hartley (dalam Ziadi et al., 2016): Pada kehidupan manusia, aspek pelayanan publik memainkan peran esensial serta berfungsi melindungi keberlangsungan hidup dan kemajuan masyarakat, bangsa dan negara. Berdasarkan Undang-Undang Nomor 25 tahun 2009, pelayanan publik hendaknya memiliki sistem yang dapat memberikan kemudahan, kecepatan, dan ketepatan kepada masyarakat. Perkembangan teknologi dimanfaatkan pemerintah untuk melakukan inovasi peningkatan kualitas layanan publik berbasis *smart city* dengan memanfaatkan *cloud computing* untuk memberikan kemudahan dalam memperoleh pelayanan dan informasi (Sholikhah & Harsono, 2020).

Kota DKI Jakarta merupakan salah satu kota yang telah menerapkan konsep *smart city*. Dalam mewujudkan konsep *smart city* diciptakanlah Unit Pengelola JSC (Jakarta Smart City) dengan harapan mampu menampung keluhan masyarakat secara efektif dan efisien. Salah satu produk layanan dari JSC adalah aplikasi JAKI (Jakarta Kini) yang bertujuan untuk memudahkan warga Jakarta menemukan berbagai kebutuhan di Jakarta. Namun dalam dokumen RPJMD (Rencana Pembangunan Jangka Menengah Daerah Provinsi Jakarta) Periode Tahun 2017-2022, keberlangsungan pelayanan dan keamanan informasi belum dapat dilakukan secara optimal karena sumber data TIK belum sepenuhnya terpusat pada Diskominfo dan Pemprov DKI juga belum memiliki sistem *Disaster Recovery Center* sehingga beresiko terjadi kendala atau gangguan sistem pada lingkup Pemprov DKI Jakarta baik secara fisik maupun non fisik.

COBIT 5 merupakan kerangka kerja yang memiliki standar komprehensif yang dapat digunakan untuk membantu instansi dan kinerja

sehingga dapat mencapai tujuan strategis dalam mengoptimalkan layanan dan TI. Selain itu, pengguna akan mendapatkan keyakinan atas performa aplikasi yang sedang digunakan melalui pengukuran dengan standar COBIT. Oleh sebab itu, perlu dilakukan pengukuran aplikasi JAKI untuk mengukur tingkat kapabilitas kinerja layanan dan mengetahui pemanfaatan aplikasi JAKI dari perspektif pengguna. Hasil pengukuran pada penelitian ini dapat dijadikan bahan pertimbangan dan perbaikan untuk mengoptimalkan kualitas layanan aplikasi JAKI. Berdasarkan yang sudah diutarakan di atas, penulis ingin melakukan sebuah penelitian terkait tingkat kapabilitas layanan pada aplikasi JAKI dengan judul **“Pengukuran *Capability Level* Pada Layanan Aplikasi JAKI (Jakarta Kini) Menggunakan *Framework* COBIT 5 Domain APO, DSS, & MEA”**

## **1.2 Rumusan Masalah**

Berdasarkan latar belakang yang telah dipaparkan di atas, maka rumusan masalah pada penelitian ini adalah bagaimana mengukur *capability level* dan *gap* pada aplikasi JAKI menggunakan *Framework* Cobit 5 Domain APO, DSS, dan MEA berdasarkan perspektif pengguna.

## **1.3 Tujuan Penelitian**

Adapun tujuan pada penelitian ini sebagai berikut.

1. Mengetahui tingkat kapabilitas aplikasi JAKI apakah sudah selaras dengan tujuan Jakarta *Smart City*.
2. Mengetahui faktor yang belum optimal serta menghasilkan rekomendasi sebagai saran peningkatan sistem aplikasi JAKI.

#### **1.4 Manfaat Penelitian**

Adapun manfaat yang diharapkan penulis dalam penelitian ini sebagai berikut.

##### **1. Manfaat Teoritis**

Penelitian diharapkan dapat menambah wawasan dan pengetahuan mengenai pengukuran tingkat kapabilitas pada aplikasi menggunakan Cobit 5 berdasarkan perspektif pengguna.

##### **2. Manfaat Praktis**

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan hasil tingkat kapabilitas pada layanan aplikasi JAKI dan rekomendasi yang diberikan dapat di pertimbangkan untuk meningkatkan kinerja aplikasi JAKI.

#### **1.5 Batasan Masalah**

Adapun batasan masalah pada penelitian ini sebagai berikut.

1. Objek penelitian yang digunakan adalah aplikasi JAKI.
2. Penelitian ini menggunakan framework Cobit 5 dengan fokus domain APO, DSS, dan MEA.
3. Metode pengambilan data penelitian dengan penyebaran kuesioner kepada pengguna aplikasi JAKI yang berdomisili di Kota Jakarta.
4. Penelitian ini tidak melakukan perancangan sistem.

#### **1.6 Luaran yang diharapkan**

Luaran yang diharapkan pada penelitian ini adalah memberikan hasil pengukuran *capability level* aplikasi JAKI berdasarkan COBIT 5 serta memberikan rekomendasi yang dapat di pertimbangkan untuk mengoptimalkan layanan aplikasi JAKI.

## **1.7 Sistematika Penulisan**

Adapun sistematika pada penelitian ini sebagai berikut.

### **BAB 1 PENDAHULUAN**

Pada bab ini berisikan mengenai latar belakang, tujuan, manfaat, rumusan masalah, batasan penelitian, dan luaran yang diharapkan serta sistematika dari penelitian ini.

### **BAB 2 TINJAUAN PUSTAKA**

Pada bab ini berisikan mengenai uraian teori-teori dasar yang digunakan dan penelitian terdahulu yang relevan dengan penelitian ini. Teori yang menunjang penelitian ini yaitu teori Cobit 5 beserta domainnya, aplikasi JAKI, tingkat kapabilitas, dan analisa gap.

### **BAB 3 METODOLOGI PENELITIAN**

Pada bab ini berisikan mengenai tahapan penelitian, uraian penelitian, kerangka berfikir, alat dan bahan yang digunakan, serta tahapan kegiatan yang diawali dari pengumpulan data hingga dilakukan pengambilan data melalui kuesioner yang diolah sehingga dapat mendaptakan hasil akhir penelitian yang sesuai tujuan.

### **BAB 4 HASIL DAN PEMBAHASAN**

pada bab ini menjelaskan tentang pengukuran dan pengolahan data yang diperoleh dengan penyebaran kuesioner terhadap pengguna aplikasi JAKI menggunakan perhitungan *capability level* dan *gap analysis* untuk mengetahui tingkat layanan aplikasi serta memberikan rekomendasi sesuai dengan hasil perhitungan.

### **BAB 5 PENUTUP**

Pada bab ini berisikan kesimpulan dari hasil penelitian yang dilakukan dan saran berupa rekomendasi bagi pengelola aplikasi JAKI untuk peningkatan terhadap peforma layanan aplikasi JAKI.

### **DAFTAR PUSTAKA**

### **DAFTAR RIWAYAT HIDUP**

### **LAMPIRAN**