

# BAB 1

## PENDAHULUAN

### 1.1 Latar Belakang

Penerapan Teknologi Informasi (TI) memiliki peran yang penting bagi organisasi baik pemerintahan maupun swasta. Penerapan TI berfungsi untuk mencapai tujuan organisasi dan sebagai penunjang untuk meningkatkan efektivitas serta kinerja dari tata kelola dan manajemen perusahaan. Berdasarkan Rencana Pembangunan Jangka Menengah Daerah (RPJMD) Kota Depok Tahun 2016-2021, Pemerintah Kota Depok mewujudkan visi “Kota Depok yang Unggul, Nyaman, dan Religius” dengan beberapa misi, salah satunya ialah upaya untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik yang profesional dan transparan.

Pemerintah Kota Depok melalui Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Depok menjalankan misi tersebut dengan mengoptimalkan pemanfaatan Teknologi dan Informasi secara optimal dengan mengimplementasikan *e-Government*. Berdasarkan Peraturan Wali Kota Depok No. 46 Tahun 2017 Tentang Pedoman *Electronic Government* dalam Penyelenggaraan Pemerintah Kota Depok, Pengaturan *e-Government* bertujuan untuk mewujudkan integrasi, sinkronisasi, dan sinergi *e-Government* menuju tata pemerintahan yang baik dan benar berbasis TIK, meningkatkan pelayanan publik dan non publik, meningkatkan kinerja dan produktivitas kerja Pemerintah Kota, menjamin keterkaitan dan konsistensi antara perencanaan, penganggaran, pelaksanaan, pengendalian, dan pengawasan, serta mengoptimalkan peran serta masyarakat dalam implementasi *e-Government*. Dalam upaya peningkatan pelayanan publik, peran kinerja dan ketersediaan sumber daya TI memiliki pengaruh yang besar. Pengelolaan sumber daya dan kinerja yang baik dapat menjadi indikator keberhasilan organisasi untuk mencapai tujuannya. Pengelolaan sumber daya dan penerapan tata kelola TI ini harus direncanakan, dikelola, dan dievaluasi dengan baik agar dapat direalisasikan untuk dapat memenuhi tujuan organisasi dengan optimal.

Salah satu penerapan *e-Government* di Kota Depok untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik adalah dengan membuat dan mengembangkan aplikasi *e-Government*, yaitu Sistem Terintegrasi Aspirasi dan Pengaduan Masyarakat (disingkat SIGAP) dan *Depok Single Window* (DSW).

Aplikasi SIGAP diluncurkan untuk memantau aduan dan meningkatkan layanan masyarakat. Aplikasi SIGAP menjadi sarana bagi Bapak Wali Kota Depok dan Pemerintah Kota Depok untuk meningkatkan layanan masyarakat dan memantau kinerja OPD dalam melayani pengaduan, diharapkan aplikasi SIGAP dapat mengantisipasi adanya berita bohong pada laporan dengan mengaktifkan fitur unggah gambar atau foto saat pengguna aplikasi membuat laporan dan kritik.

Dalam pelaksanaannya, aplikasi SIGAP dijalankan oleh 5 (lima) tipe pengguna (*Actor*), yaitu Pengguna (warga), Verifikator, Admin OPD, Petugas Lapangan, dan admin pusat. Untuk menangani laporan / aduan masyarakat ada beberapa tahapan yang dilakukan, yaitu tim verifikator menerima laporan / aduan dari masyarakat. Selanjutnya, laporan tersebut akan diverifikasi keasliannya terlebih dahulu oleh tim verifikator. Jika laporan benar, maka verifikator akan melakukan disposisi ke dinas terkait yang dapat menjadi solusi dan mengubah status laporan menjadi valid.

Setelah itu, admin dari dinas terkait akan menerima disposisi, lalu kemudian dapat melakukan penugasan kepada tim lapangan. Jika laporan sudah dalam proses penyelesaian atau sudah berhasil diselesaikan, laporan dapat diubah statusnya oleh Admin OPD sehingga warga / pelapor mendapatkan notifikasi perubahan status. Segala proses yang berlangsung akan dicatat oleh sistem dan dapat dimonitor oleh Superadmin atau dalam kasus ini adalah Diskominfo Depok.

Dari uraian tahapan alur sistem tersebut, dapat disimpulkan bahwa diperlukan kerjasama dan koordinasi yang baik dari seluruh pengguna admin untuk mencapai efektivitas sistem. Sistem aplikasi SIGAP perlu dipelihara dan dilakukan proses *monitoring* secara berkelanjutan sehingga dapat dipastikan bahwa sistem organisasi selaras dengan tujuan bisnis organisasi.

Pemerintahan yang baik (*good governance*) dapat diwujudkan dengan terselenggaranya pelayanan publik yang baik melalui implementasi *e-Government*. Dalam rangka merealisasikan pemerintahan yang baik dengan meningkatkan efektivitas dan efisiensi kinerja dari tata kelola penerapan *e-Government* di Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Depok, maka perlu adanya evaluasi tata kelola dengan melakukan perhitungan *Capability Level* pada aplikasi SIGAP saat ini dan memberikan rekomendasi untuk perbaikan pengelolaannya di masa mendatang. Untuk itu peneliti membuat penelitian yang berjudul “**Audit Sistem Informasi pada Sistem *e-Government* dengan Menggunakan *Framework* COBIT 5 (Studi Kasus : Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Depok)**”.

## 1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan pada latar belakang yang ada, maka terdapat permasalahan sebagai berikut :

- a. Bagaimana Penerapan Tata Kelola Teknologi Informasi yang baik menurut COBIT 5 ?
- b. Bagaimana mengidentifikasi komponen yang terlibat dalam melakukan audit sistem informasi?
- c. Sejauh mana efektivitas, efisiensi, dan kapabilitas teknologi informasi terhadap pelayanan masyarakat dengan implementasi *e-Government* melalui Sistem Terintegrasi Aspirasi dan Pengaduan Masyarakat (SIGAP)?
- d. Bagaimana Model Kapabilitas Proses yang ada pada Sistem Terintegrasi Aspirasi dan Pengaduan Masyarakat (SIGAP) di Dinas Komunikasi dan Informasi Kota Depok?

## 1.3 Tujuan dan Manfaat Penelitian

### 1.3.1 Tujuan Penelitian

Dari perumusan masalah diatas, tujuan peneliti penelitian ini adalah :

1. Melakukan evaluasi pengukuran *Capability Level* pada Sistem Terintegrasi Aspirasi dan Pengaduan Masyarakat (SIGAP) di Dinas Komunikasi dan Informasi Kota Depok.
2. Melakukan analisis hasil penilaian optimasi kinerja sumber daya dalam mendukung aplikasi SIGAP dalam upaya meningkatkan pelayanan publik.
3. Menghasilkan rekomendasi atas pengukuran yang sudah dilakukan untuk pengembangan Aplikasi SIGAP di Diskominfo Depok.

#### 1.3.2 Manfaat Penelitian

- a. Memberikan gambaran tentang proses sistem yang baik sesuai dengan yang disarankan pada *framework* COBIT 5.
- b. Memberikan rekomendasi tentang pengembangan sistem yang harus dilakukan dari hasil audit sistem ini.
- c. Sebagai media bagi Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Depok untuk mengetahui kesulitan yang dialami Aparatur Sipil Negara (ASN) dan masyarakat Kota Depok dalam mengoperasikan aplikasi SIGAP.

#### 1.4 Ruang Lingkup

Permasalahan yang dibahas terbatas pada beberapa pembahasan berikut ini :

- a. Data yang digunakan dalam penelitian ini adalah data *e-Government* yang ada pada Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Depok.
- b. Teknik pengumpulan data dilakukan dengan studi pustaka, dokumen pendukung yang ada di Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Depok, wawancara, observasi, dan kuesioner dengan narasumber yang telah ditentukan sesuai dengan *domain* dan *Control Objective* yang digunakan.
- c. Penelitian ini tidak melakukan perancangan maupun implementasi aplikasi apapun di dalam pengukuran kinerja.
- d. Hasil akhir dari penelitian ini adalah berupa rekomendasi dari penentuan tingkat kapabilitas dengan menggunakan perhitungan *Capability Level* penerapan Aplikasi SIGAP di Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Depok.

## 1.5 Luaran yang Diharapkan

- a. Penelitian ini akan menghasilkan saran / rekomendasi yang diperuntukkan pada Sistem Terintegrasi Aspirasi dan Pengaduan Masyarakat (SIGAP) Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Depok mengenai kekurangan yang ada, sehingga saran / rekomendasi dapat digunakan untuk pengembangan sistem.
- b. Penelitian ini diharapkan menghasilkan makalah ilmiah yang dapat berguna bagi peneliti lain.

## 1.6 Sistematika Penelitian

Berikut ini adalah sistematika penelitian dalam makalah seminar teknologi informasi ini:

### BAB 1: PENDAHULUAN

Bab ini menjelaskan latar belakang penelitian, rumusan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian, ruang lingkup, luaran yang diharapkan, dan sistematika penelitian.

### BAB 2: TINJAUAN PUSTAKA

Bab ini berisi uraian teori-teori yang mendasari penelitian secara detail, dapat berupa metode, model, algoritma, teknik, konsep, prosedur, atau definisi yang berkaitan dengan topik penelitian dan juga melakukan tinjauan terhadap studi-studi terkait.

### BAB 3: METODOLOGI PENELITIAN

Bab ini menjelaskan tahapan penelitian, deskripsi pendekatan teoritis, desain eksperimen, penentuan wilayah kajian, sumber data, teknik pengumpulan data, teknik pengolahan data, dan teknik analisis data, yang digunakan untuk mencapai tujuan penelitian. Untuk setiap proses yang dijalankan, harus dijelaskan dasarnya.

### BAB 4: HASIL DAN PEMBAHASAN

Pada bab ini berisi tentang sejarah organisasi, struktur organisasi, fungsi dan tugas organisasi, identifikasi *enterprise goals*, identifikasi *IT-Related Goals*,

identifikasi IT *process*, serta penentuan *Capability Level* sistem e-*Government* Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Depok.

## BAB 5: PENUTUP

Pada bab ini membahas mengenai kesimpulan dari audit yang dilakukan pada Sistem Terintegrasi Aspirasi dan Pengaduan Masyarakat (SIGAP) Kota Depok serta saran untuk langkah yang harus diambil selanjutnya oleh Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Depok.

DAFTAR PUSTAKA

RIWAYAT HIDUP

LAMPIRAN-LAMPIRAN

DAFTAR PUSTAKA

