

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Pemanfaatan teknologi informasi memiliki peran yang sangat penting pada setiap aspek perkembangan saat ini, terlebih pada lingkungan kerja di bidang pemerintahan. Lingkungan pemerintah memerlukan penerapan teknologi informasi dalam pengelolaan informasi yang bertujuan untuk menjamin efisiensi dan memberikan kualitas layanan terbaik dalam pengelolaan informasinya. Tetapi pada kenyataannya masih terdapat ketidaksesuaian dalam penggunaan dan pengelolaan teknologi informasi, yang disebabkan beberapa faktor seperti kualitas pengelolaan TI yang belum efisien sehingga berdampak pada kualitas pelayanan Kecamatan kepada Masyarakat dan sistem pengendalian internal yang kurang dalam pemahaman proses tata kelola kemudian menyebabkan penggunaan teknologi informasi tidak dapat mencapai kualitas terbaik dalam kapabilitas Teknologi Informasi (TI).

Adanya metode analisis dan evaluasi *Control Objective and related Technology* (COBIT) serta *Balanced Scorecard* yang melakukan pengukuran pada hasil kinerja yang bertujuan untuk meningkatkan kinerja sehingga eksekutif lebih tahu akan pergerakan dan perkembangan yang telah dicapai nantinya. Sehingga hal tersebut mempermudah pihak instansi dalam melakukan analisis untuk melihat keadaan sebenarnya dalam pengelolaan teknologi informasi yang dilakukan.

Kedua metode tersebut menjadi gambaran dalam memecahkan permasalahan yang terjadi dalam melakukan penilaian tata kelola sehingga dapat mempengaruhi

faktor terbentuknya suatu sistem perencanaan strategis/teknologi informasi yang adaptif dan sesuai dengan tujuan dari instansi. Berdasarkan hal tersebut maka penelitian ini difokuskan pada penggunaan perspektif *Balanced Scorecard* dengan *customer* dan proses COBIT 2019 dengan domain yang dimiliki dari COBIT 2019 yaitu APO, BAI, DSS, EDM dan MEA.

Sebagai objek penelitian salah satu lingkungan kerja pemerintahan yang menyediakan layanan kepada masyarakat secara langsung yaitu Dinas Kecamatan Cibalong, dimana arti Kecamatan merupakan daerah bagian Kabupaten (Kota) yang membawahkan beberapa kelurahan, dikepalai oleh seorang camat (KBBI Daring, 2024). Selain itu, Kecamatan merupakan instansi yang bertanggung jawab atas pengelolaan informasi masyarakat dalam ruang lingkup Kecamatanannya menjadi pihak yang bekerja sama dalam menangani masyarakat bersamaan dengan pemerintahan terdekat yaitu Desa.

Situasi dan kondisi lingkungan kerja dari Kecamatan Cibalong diperlukan pengolahan teknologi informasi yang matang, sehingga mampu bekerja dengan baik dan efisien. Salah satunya dengan menerapkan tata kelola agar mampu memperkecil kemungkinan adanya resiko keamanan dalam pemrosesan data dan informasinya. Baik resiko dalam integritas dan kualitas penyimpanan data tersebut.

Mengacu pada beberapa hasil penelitian terdahulu terkait penggunaan *Balanced Scorecard* dan COBIT 4.1 dalam melakukan audit tata kelola yang menjadi acuan dalam penelitian yang dilakukan seperti pada penelitian Perpaduan COBIT 4.1 dan *Balanced Scorecard* untuk Menilai Tata Kelola Perguruan Tinggi. Adanya audit tata kelola dengan melakukan analisis dan evaluasi pada pengelolaan

teknologi informasi di Kantor Dinas Kecamatan Cibalong dengan menggunakan perspektif *Balanced Scorecard* dan COBIT 2019 dengan domain DSS01 dan MEA02 yang berfokus pada operasi tata kelola dan sistem pengendalian internal, selain itu dengan menggunakan perpaduan metode dari *Balanced Scorecard* *prespektif costumer* yang berfokus pada inti pelayanan maka diharapkan dapat membantu instansi dalam melakukan evaluasi yang telah diidentifikasi kemudian mampu melakukan perbaikan dengan meningkatkan kualitas dari pelayanan yang dilakukan oleh Kecamatan Cibalong dalam melayani masyarakat dengan menggunakan teknologi informasi secara efisien dan juga efektif.

Informasi yang diberikan harus relevan dan efektif, selain itu juga proses pelayanan dalam informasi juga harus diperhatikan karena Kecamatan Cibalong juga berfokus pada proses pelayanan yang berintensitas dengan Masyarakat secara langsung. Melihat dari kondisi yang ada pada tata kelola Kecamatan Cibalong saat ini dimana tata kelola yang masih belum sesuai dengan beberapa permasalahan seperti pada pengelolaan infrastruktur TI yang belum memadai, serta adanya proses internal dalam pengendalian sumber daya atau bahkan dalam penerapan kebijakan yang masih belum sesuai dengan standar kerja yang ada di Kecamatan Cibalong menjadikan kualitas tata kelola masih kurang sehingga menghasilkan kualitas yang belum baik dalam proses pelayanan. Dilakukannya proses audit tata kelola pada proses integrasinya TI sangat dianjurkan, karena selain melakukan proses analisis juga melakukan proses identifikasi dan memberikan solusi bagi proses dalam pengelolaan TI yang berfungsi untuk memperbaiki kualitas dalam pelayanannya.

Pentingnya tata kelola dalam teknologi informasi terdapat beberapa faktor yang menjadi alasan pentingnya melakukan audit terkait analisis dan evaluasi tata kelola di Kecamatan Cibalong, adanya permasalahan dalam infrastruktur yang kurang sehingga menjadi hambatan dalam melakukan operasional kerja. Kurangnya pemahaman staff dalam memahami dan mengimplementasikan struktur pengelolaan TI, perombakan kebijakan terkait peran dari Kecamatan yang menjadikan pihak Kecamatan berperan besar hanya sebagai pihak peninjau antara masyarakat dan informasi yang dikelolanya, sehingga kebijakan anggaranpun melonggar dan pembangunan serta perawatan beberapa hal yang diharuskan untuk menunjang pengelolaan TI menjadi terbatas, terhambat bahkan hampir tidak dapat dijalankan.

Berdasarkan kondisi yang telah dilakukan analisis dan wawancara bersama salah satu staff dari Kantor Kecamatan Cibalong maka COBIT 2019 yang digunakan sebagai solusi dari permasalahan yang terjadi yaitu DSS01 dan MEA02 sedangkan untuk *Balanced Scorecard* menggunakan *perspective customer*.

1.2 Rumusan Masalah

Dari hasil analisis permasalahan pada latar belakang, maka rumusan masalah yang dihasilkan yaitu apakah proses tata kelola dapat menciptakan kualitas pelayanan yang efektif di Kecamatan Cibalong?

1.3 Tujuan Penelitian

Tujuan dalam penelitian ini dilakukan tata kelola TI pada kinerja di pemerintahan Kecamatan Cibalong dengan tujuan untuk :

1. Melakukan analisis, identifikasi serta melakukan evaluasi terkait tata kelola di Kecamatan Cibalong
2. Mengetahui kondisi saat ini (*as is*) dengan menggunakan proses domain DSS01,
3. Mengetahui kondisi saat ini dengan menggunakan proses domain MEA02 COBIT 2019,
4. Mengetahui kondisi yang diinginkan (*to be*),
5. Mengetahui kesenjangan (*gap*)
6. Serta memberikan rekomendasi perbaikan berdasarkan proses COBIT 2019 domain DSS01, MEA02. Serta mengetahui kondisi yang terjadi pada proses sistem informasi didalamnya dengan menggunakan *Balanced Scorecard* dengan *customer perspective*.

1.4 Batasan Masalah

Penelitian ini dilakukan di Dinas Pemerintahan Kecamatan Cibalong dengan menggunakan framework COBIT 2019 dan *Balanced Scorecard* dimana proses dan penggunaan domainnya telah disesuaikan dengan permasalahan yang ada dan berdasarkan kebutuhan yang didapat dari hasil wawancara. Selain itu, wawancara dilakukan sesuai dengan adanya proses pemetaan pada COBIT 2019 yaitu RACI Chart.

1.5 Manfaat Penelitian

Manfaat dari penelitian ini diharapkan menjadi solusi sebagai bahan evaluasi dan perbaikan dalam tata kelola TI di Kecamatan Cibalong Dengan

kondisi tata kelola yang telah diketahui, maka pihak instansi dapat menjadikan hal tersebut sebagai acuan dalam memaksimalkan pengelolaan TI di instansi tersebut.