

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Pada masa ini teknologi informasi merupakan salah satu hal yang memiliki peran penting dalam berbagai aspek atau bidang, salah satunya dalam organisasi pemerintahan, baik itu pada tingkat provinsi maupun tingkat kabupaten/ kota. Teknologi informasi berperan sebagai sarana yang mendukung administrasi pemerintahan, meningkatkan efisiensi, serta mengurangi biaya operasional. Penggunaan teknologi informasi memungkinkan pemerintah untuk mengefektifkan pekerjaan administratif dan meningkatkan kualitas layanan publik, ini sejalan dengan prinsip otonomi daerah yang menekankan peningkatan kinerja instansi pemerintah melalui pelayanan publik yang optimal (Parsaoran, 2017).

Teknologi informasi yang dirancang dan diimplementasikan pada organisasi pemerintahan, pada dasarnya memiliki tujuan untuk mengefektifkan dan mengefisienkan proses administrasi yang terjadi didalamnya, baik yang berhubungan dengan organisasi pemerintahan lainnya yaitu *Government to Government (G2G)*, maupun administrasi yang berhubungan dengan masyarakat yang dilayaninya atau yang dikenal dengan *Government to Citizen (G2C)*. Realitanya, banyak sistem informasi yang diterapkan pada suatu Dinas atau Organisasi Pemerintahan dikembangkan karena pengaruh dominasi digitalisasi yang terjadi, dan tidak dibuat berdasarkan kebutuhan masyarakat apalagi kesiapan Dinas atau Organisasi Pemerintahan itu sendiri, dan pada akhirnya teknologi informasi tersebut tidak efektif

dan efisien (Syafiq. M, 2022). COBIT yang dikenalkan oleh ICASA pertama kali pada tahun 1969 merupakan salah satu *framework* yang dapat digunakan untuk mengukur dan mengevaluasi efektivitas proses layanan dukungan tata kelola teknologi informasi.

Dinas Sosial Pengendalian Penduduk dan keluarga Berencana, Pemberdayaan Perempuan dan Perlindungan Anak (PPKB P3A) Kabupaten Tasikmalaya merupakan salah satu Organisasi Pemerintahan yang menerapkan teknologi informasi dalam operasionalnya dengan tujuan untuk meningkatkan kualitas layanan kepada masyarakat. Teknologi informasi Dinas Sosial Pengendalian Penduduk dan keluarga Berencana, Pemberdayaan Perempuan dan Perlindungan Anak (PPKB P3A) Kabupaten Tasikmalaya merupakan tempat atau alat yang digunakan Dinas tersebut untuk menyediakan informasi terkait layanan sosial, program pemberdayaan perempuan, dan perlindungan anak, serta digunakan sebagai media untuk menyediakan akses ke dokumen penting seperti laporan tahunan, dan data terkait aktivitas Dinas Sosial Pengendalian Penduduk dan keluarga Berencana, Pemberdayaan Perempuan dan Perlindungan Anak (PPKB P3A) Kabupaten Tasikmalaya.

Terdapat penelitian sebelumnya yang dilakukan oleh Oktavia Kristiana dan Wasilah (2022) penelitiannya berjudul “Analisis Tata kelola Teknologi Informasi pada Sistem Informasi Akademik (SIKAD) menggunakan Framework Cobit 2019 (Studi Kasus STMIK Pringsewu), Penelitian ini menggunakan metode deskriptif dengan framework Cobit 2019. Data dikumpulkan melalui kuesioner dari 12 responden dan dianalisis berdasarkan tingkat kemampuan dan kematangan. Hasil menunjukkan tingkat kemampuan sebesar 57,53% (kategori *Largely Achieved*) dan tingkat

kematangan 2,1 (*Managed Process*). Rekomendasi diberikan untuk meningkatkan kualitas layanan SIAKAD.

Saat ini, Dinas Sosial PPKB P3A Kabupaten Tasikmalaya telah memanfaatkan layanan teknologi informasi untuk mendukung operasional dan pelayanan kepada masyarakat. Namun, belum pernah dilakukan evaluasi mendalam terhadap efektivitas dan kesesuaian layanan TI yang digunakan. Pengembangan dan penerapan sistem informasi dilakukan tanpa adanya panduan atau penilaian berbasis framework tertentu, seperti COBIT 2019. Akibatnya, belum diketahui sejauh mana layanan dukungan TI yang berjalan saat ini mampu memenuhi kebutuhan pengguna, merespons insiden secara efektif, dan selaras dengan tujuan organisasi. Penelitian ini bertujuan untuk memetakan kondisi aktual tersebut sebagai dasar evaluasi dan perbaikan.

Pentingnya peran teknologi informasi dalam meningkatkan efisiensi dan kualitas layanan publik menuntut evaluasi sistem yang diterapkan di pemerintahan secara berkala. Namun, banyak instansi, seperti Dinas Sosial PPKB P3A Kabupaten Tasikmalaya, yang belum memiliki standar evaluasi baku untuk mengukur efektivitas layanan TI. Sistem informasi sering dibangun tanpa analisis kebutuhan riil dan kesiapan internal, sehingga sering kurang optimal, tidak terintegrasi, atau tidak dimanfaatkan secara maksimal. Penelitian ini penting untuk mengevaluasi layanan dukungan TI menggunakan pendekatan COBIT 2019, guna mendukung pengambilan keputusan dan perbaikan tata kelola TI.

Penelitian dengan judul “Evaluasi Efektivitas Layanan Dukungan Teknologi Informasi Di Dinas Sosial Pengendalian Penduduk Dan Keluarga Berencana,

Pemberdayaan Perempuan Dan Perlindungan Anak Menggunakan Cobit 2019”
 .Penelitian ini akan menjelaskan bagaimana efektivitas layanan dukungan Teknologi Informasi (TI) di Dinas Sosial Pengendalian Penduduk dan keluarga Berencana, Pemberdayaan Perempuan dan Perlindungan Anak (PPKB P3A) Kabupaten Tasikmalaya berdasarkan evaluasi dengan COBIT 2019, serta mengevaluasi efektivitas layanan dukungan Teknologi Informasi (TI) di Dinas Sosial PPKB P3A dengan langkah-langkah yang sesuai dengan buku COBIT 2019.

1.2 Rumusan Masalah

Rumusan masalah dari latar belakang penelitian ini adalah :

1. Bagaimana efektivitas layanan dukungan TI di Dinas Sosial PPKB P3A berdasarkan evaluasi dengan COBIT 2019 ?
2. Bagaimana mengetahui tingkat kapabilitas layanan dukungan Teknologi Informasi pada Dinas Sosial PPKB P3A Kabupaten Tasikmalaya dalam mengelola layanan, sumber daya, dan informasi Teknologi Informasi berdasarkan framework COBIT 2019?

1.3 Tujuan Penelitian

Tujuan penelitian ini yaitu :

1. Mengidentifikasi dan mengevaluasi efektivitas layanan dukungan TI di Dinas Sosial PPKB P3A berdasarkan evaluasi dengan *framework* COBIT 2019.
2. Menentukan tingkat kapabilitas layanan dukungan Teknologi Informasi saat ini (as-is) dan tingkat yang diharapkan (to-be) pada Dinas Sosial PPKB P3A

Kabupaten Tasikmalaya menggunakan proses evaluasi berdasarkan framework COBIT 2019.

1.4 Manfaat Penelitian

Penelitian ini diharapkan memberikan manfaat sebagai berikut:

1. Menambah ilmu dan pengetahuan dalam bidang tata kelola TI dan penerapan COBIT 2019.
2. Memberikan wawasan pengetahuan kepada Dinas Sosial PPKB P3A tentang pentingnya implementasi pendekatan COBIT 2019 untuk menilai kinerja layanan dukungan TI.
3. Memberikan rekomendasi praktis bagi Dinas Sosial PPKB P3A untuk meningkatkan efektivitas layanan dukungan TI.

1.5 Batasan Masalah

Batasan masalah penelitian ini yaitu :

1. Metode yang digunakan pada penelitian kali ini adalah pendekatan *Framework* COBIT 2019.
2. Data yang digunakan adalah data primer yaitu hasil wawancara dan kuesioner serta data sekunder yang diperoleh dari website resmi Dinas Sosial PPKB P3A yang meliputi struktur organisasi dan kebijakan prosedur layanan dukungan TI.
3. Penelitian ini hanya berfokus pada dua domain COBIT 2019 yaitu domain MEA01 dan domain DSS02, serta pengukuran dengan metode *capability level* COBIT 2019.