

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Pelayanan publik merupakan salah satu fungsi utama pemerintah dalam memenuhi kebutuhan dasar dan hak sipil setiap warga negara. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik menegaskan bahwa penyelenggaraan pelayanan publik harus dilakukan secara profesional, transparan, akuntabel, serta berorientasi pada kepuasan masyarakat (Syahputra dkk., 2025). Dalam perkembangannya, tuntutan terhadap kualitas pelayanan publik semakin meningkat seiring dengan transformasi digital dan penerapan sistem pemerintahan berbasis elektronik (Ichsan dkk., 2025). Oleh karena itu, pengelolaan layanan publik tidak hanya dituntut efektif secara administratif, tetapi juga harus memiliki tata kelola yang terstruktur, terukur, dan berkelanjutan (Faiz Dewangga dkk., 2026).

Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kabupaten Garut sebagai instansi yang menyelenggarakan pelayanan perizinan dan penanaman modal telah mengimplementasikan berbagai sistem pelayanan berbasis digital. Layanan tersebut meliputi sistem nasional seperti *Online Single Submission* (OSS) dalam penerbitan Nomor Induk Berusaha dan izin operasional berbasis risiko, serta Sistem Informasi Manajemen Bangunan Gedung (SIMBG) untuk perizinan bangunan. Selain itu, terdapat inovasi sistem daerah berupa Sistem Izin Jemput Bola (SIJEMPOL) yang mendukung pelayanan perizinan sektor tertentu, serta layanan konsultasi dan pengaduan

melalui Mal Pelayanan Publik (MPP) Garut. Secara konseptual, integrasi sistem tersebut menunjukkan komitmen pemerintah daerah dalam mendorong digitalisasi pelayanan publik.

Berdasarkan hasil wawancara dengan salah satu kepala bidang serta telaah literatur, implementasi layanan berbasis digital tersebut masih menghadapi berbagai kendala. Pada sistem nasional seperti OSS dan SIMBG, pemerintah daerah memiliki keterbatasan kewenangan dalam melakukan modifikasi atau penyesuaian teknis ketika terjadi perubahan kebijakan. Ketergantungan terhadap sistem pusat menyebabkan daerah hanya berperan sebagai operator tanpa memiliki hak akses untuk melakukan kustomisasi sesuai kebutuhan lokal. Kondisi ini berpotensi menimbulkan penumpukan permohonan, keterlambatan penerbitan izin, serta kesulitan dalam merespons dinamika kebijakan secara adaptif.

Perubahan regulasi yang diikuti dengan pembaruan sistem seringkali tidak disertai mekanisme sosialisasi dan bimbingan teknis yang memadai. Aparatur pelaksana dituntut untuk beradaptasi secara cepat tanpa dukungan pelatihan terstruktur, sehingga proses pembelajaran dilakukan secara mandiri. Hal ini menunjukkan adanya tantangan dalam manajemen perubahan (*change management*) dan pengelolaan kapasitas sumber daya manusia dalam mendukung transformasi digital.

Tingkat implementasi daerah menunjukkan inovasi seperti SIJEMPOL juga masih menghadapi kendala berupa literasi digital masyarakat yang belum merata, keterbatasan infrastruktur jaringan, serta gangguan teknis sistem yang

menyebabkan proses pelayanan dalam kondisi tertentu masih dilakukan secara semi-manual. Kondisi tersebut menunjukkan bahwa digitalisasi belum sepenuhnya diimbangi dengan penguatan tata kelola proses dan kesiapan ekosistem pendukung.

DPMPTSP Kabupaten Garut juga menyelenggarakan layanan internal organisasi, salah satunya pengelolaan program magang. Berdasarkan temuan awal, proses pengelolaan program magang masih bersifat administratif dan belum didukung oleh standar pengukuran kapabilitas proses yang terstruktur. Mekanisme perencanaan, pelaksanaan, serta evaluasi program belum sepenuhnya terdokumentasi dalam kerangka tata kelola yang terukur. Kondisi ini menunjukkan bahwa evaluasi tata kelola tidak hanya diperlukan pada layanan eksternal berbasis sistem nasional, tetapi juga pada proses internal organisasi.

Fenomena ini sejalan dengan temuan penelitian-penelitian sebelumnya yang menegaskan bahwa tata kelola yang tidak terdokumentasi dan tidak distandarisasi dapat menimbulkan risiko operasional dan ketidakefisienan organisasi. Misalnya tata kelola Teknologi Informasi (TI) maupun proses organisasi tanpa struktur *governance* yang baik cenderung menghasilkan ketidak konsistenan layanan, risiko kesalahan, dan lemahnya pengendalian proses. Organisasi yang tidak memiliki tata kelola yang jelas mengalami risiko ketidakefektifan operasional dan layanan (Aeni Hidayah dkk., 2024). Demikian pula penelitian lain menekankan bahwa *governance* berperan penting dalam meningkatkan kepatuhan, kualitas layanan, serta konsistensi proses organisasi

secara keseluruhan (Putri Efilda dkk., 2023). Artinya, tata kelola yang baku merupakan faktor utama untuk meningkatkan suatu proses agar selaras dengan tujuan bisnis.

Dalam konteks tata kelola TI, organisasi memerlukan kerangka kerja yang mampu mengukur tingkat kapabilitas proses serta mengidentifikasi kesenjangan (*gap*) antara kondisi aktual dan kondisi yang diharapkan (ISACA, 2018).

Salah satu kerangka kerja yang banyak digunakan dalam evaluasi tata kelola teknologi informasi adalah *Control Objectives for Information and Related Technology (COBIT) 2019* (M.Pangaribuan Angel & Fernandez, 2023). *Framework* ini dipilih karena memiliki cakupan tata kelola yang komprehensif, menyediakan model pengukuran *capability level*, serta mendukung penyelarasan tujuan organisasi dengan tujuan teknologi informasi melalui mekanisme *goal cascade*. Selain itu, COBIT 2019 juga memiliki struktur domain yang fleksibel sehingga dapat digunakan untuk mengevaluasi proses layanan pada organisasi sektor publik (Cristy Artia Kumape dkk., 2022)

Beberapa penelitian terdahulu menunjukkan bahwa COBIT 2019 efektif digunakan untuk mengevaluasi tata kelola layanan organisasi dan menghasilkan rekomendasi perbaikan, seperti penelitian pada tata kelola layanan manajemen teknologi informasi pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Ogan Komering Ilir, yang dilakukan dengan tujuan untuk menganalisis evaluasi tata kelola teknologi informasi serta memberikan saran dan masukan untuk peningkatan layanan TI yang telah berjalan di instansi

tersebut (Hansen & Sutabri, 2023). Selain itu, penelitian lain mengenai evaluasi tata kelola TI dengan COBIT 2019 telah dilakukan di berbagai organisasi, seperti evaluasi tata kelola layanan jaringan pada institusi pendidikan yang mengukur tingkat kematangan layanan dan menghasilkan rekomendasi peningkatan proses berdasarkan domain tertentu dalam COBIT 2019 (Bintang Exacta & Rachmadi, 2025).

Evaluasi kapabilitas proses layanan pada DPMPTSP Kabupaten Garut diperlukan dengan menggunakan kerangka kerja COBIT 2019 untuk mengidentifikasi kesenjangan tata kelola, meningkatkan efektivitas pengendalian proses, serta mendukung optimalisasi transformasi digital pelayanan publik secara terukur dan sistematis.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang yang telah diuraikan, maka rumusan masalah dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Bagaimana tingkat kapabilitas tata kelola proses layanan DPMPTSP Kabupaten Garut berdasarkan kerangka COBIT 2019?
2. Bagaimana bentuk rekomendasi tata kelola proses layanan yang dapat dirumuskan berdasarkan hasil analisis kapabilitas menggunakan COBIT 2019?

1.3 Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah yang telah disusun, penelitian ini bertujuan untuk memperoleh:

1. Tingkat kapabilitas tata kelola proses layanan berdasarkan kerangka COBIT 2019 di DPMPTSP Kabupaten Garut.
2. Memberikan rekomendasi tata kelola proses layanan yang terstruktur dan selaras dengan prinsip COBIT 2019.

1.4 Manfaat Penelitian

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat baik secara teoritis maupun praktis bagi berbagai pihak yang berkaitan dengan penelitian. Adapun manfaat penelitian ini dijelaskan sebagai berikut:

1.4.1 Manfaat Teoritis

- a. Memberikan kontribusi terhadap pengembangan kajian tata kelola organisasi, khususnya penerapan COBIT 2019 pada proses layanan sektor pemerintahan daerah.
- b. Menambah referensi akademik terkait pengembangan tata kelola operasional berbasis kerangka *governance*.

1.4.2 Manfaat Praktis

- a. Bagi DPMPTSP Kabupaten Garut
 - 1) Memberikan gambaran tingkat kapabilitas proses layanan pada kondisi saat ini berdasarkan kerangka COBIT 2019.
 - 2) Menyediakan rekomendasi perbaikan tata kelola proses layanan yang terstruktur dan terukur untuk meningkatkan efektivitas, efisiensi, dan pengendalian layanan.

b. Bagi Peneliti

- 1) Menjadi pengalaman peneliti yang memperkuat kompetensi dalam tata kelola organisasi, manajemen proses, dan penerapan COBIT 2019.
- 2) Menjadi dasar pengembangan penelitian lanjutan yang berkaitan dengan evaluasi tata kelola dan transformasi digital pelayanan publik.

1.5 Batasan Masalah

Agar penelitian lebih terarah dan sesuai dengan fokus yang ditentukan, maka penelitian ini memiliki beberapa batasan masalah sebagai berikut:

1. Evaluasi tata kelola dilakukan menggunakan kerangka kerja COBIT 2019 dengan ruang lingkup terbatas pada objektif EDM03, APO07, APO012, MEA01 dan MEA03.
2. Penelitian tidak membahas aspek teknis pengembangan sistem aplikasi, melainkan berfokus pada aspek tata kelola dan kapabilitas proses di tingkat organisasi daerah.