

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Kemajuan teknologi informasi digital telah membawa perubahan besar dalam berbagai sektor[1]. Salah satu sektor yang terdampak adalah pelayanan publik dalam pengurusan paspor yang merupakan elemen penting dalam penyelenggaraan negara karena mendorong mobilitas masyarakat di tingkat nasional dan internasional[2]. Selain sebagai dokumen perjalanan resmi, juga melambangkan identitas dan kejayaan suatu bangsa, sehingga Kantor Imigrasi memiliki tugas besar untuk memberikan pelayanan yang cepat, efisien, dan jelas. Pada 19 Agustus 2019, Kementerian Hukum dan Hak Asasi Manusia (Kemenkumham) memperkenalkan aplikasi M-Paspor, sebuah inovasi digital yang memfasilitasi permohonan paspor secara online, dengan tujuan untuk mempersingkat waktu, menyederhanakan prosedur, dan meningkatkan kualitas layanan[3]. Aplikasi ini memungkinkan pengguna untuk mengunggah dokumen, memilih jadwal wawancara, serta melakukan pembayaran secara elektronik.

Digitalisasi ini menjadi semakin relevan seiring meningkatnya permintaan paspor di Indonesia. Berdasarkan data dari Direktorat Jenderal Imigrasi, tercatat penerbitan 1.595.096 buku paspor atau rata-rata 13.292 paspor terbit setiap hari sepanjang tahun 2023, naik hampir 38% dibandingkan tahun sebelumnya. Permintaan tinggi ini dipicu oleh dibukanya kembali perjalanan internasional pasca pandemi COVID-19, serta meningkatnya keperluan masyarakat dalam bidang pendidikan, pekerjaan, dan ibadah ke luar negeri[4]. Namun tingginya volume permohonan memunculkan tantangan terkait keandalan sistem dan kepuasan pengguna. Meskipun pengelolaan data dan pengembangan sistem dilakukan secara terpusat, kantor imigrasi di daerah, seperti Kantor Imigrasi Kelas II TPI Lhokseumawe tetap berperan penting dalam melaksanakan proses layanan secara langsung kepada masyarakat. Kantor imigrasi daerah bertanggung jawab memastikan pelaksanaan SOP, penanganan permintaan layanan, pengendalian insiden, keamanan data di tingkat operasional, serta kepatuhan terhadap standar layanan yang ditetapkan oleh Kantor Pusat. Berdasarkan informasi hasil monitoring internal yang tidak dipublikasikan secara resmi pada triwulan pertama

2024 ditemukan bahwa sebagian keluhan masyarakat terhadap layanan paspor berkaitan dengan gangguan teknis sistem M-Paspor, seperti kesulitan unggah dokumen, keterlambatan verifikasi, dan error dalam penjadwalan wawancara. Selain itu, muncul kekhawatiran terhadap keamanan data pribadi pemohon, apalagi setelah diberlakukannya UU No. 27 Tahun 2022 tentang Perlindungan Data Pribadi. Permasalahan ini menunjukkan bahwa keberhasilan transformasi digital tidak hanya pada teknologi, tetapi juga pada pengelolaan dan tata kelola layanan informasi. Oleh karena itu, dibutuhkan mekanisme audit sistem informasi yang sistematis untuk menilai apakah sistem telah dikelola dengan baik, memenuhi kebutuhan pemangku kepentingan, dan meminimalkan risiko layanan.

Kerangka kerja COBIT 2019 hadir sebagai alat bantu penilaian dan audit sistem informasi yang menyeluruh. Dalam penerapannya, domain *Deliver, Service, and Support* (DSS) menjadi fokus utama karena menangani aspek operasional, penyediaan dukungan teknis, serta pemeliharaan sistem secara menyeluruh untuk memenuhi tujuan organisasi[5]. Melalui domain DSS, evaluasi dapat difokuskan pada keandalan operasional, penanganan insiden, kapasitas dukungan layanan dan pemeliharaan sistem. Hasil evaluasi dapat menjadi dasar untuk peningkatan kinerja dari sistem guna mendukung pengembangan layanan yang lebih baik dan optimal.

Pemilihan judul penelitian ini didasari oleh beberapa faktor penting. Penerapan COBIT 2019 dalam evaluasi sistem informasi terbukti relevan, bahwa audit dalam pemerintahan digital penting untuk meningkatkan layanan publik[6] dan audit yang efisien dapat meningkatkan hasil, terutama dalam penghitungan dan pengawasan paspor[7]. Perbandingan dengan penelitian sebelumnya menunjukkan perubahan fokus dari audit tradisional yang lebih berorientasi pada aspek keuangan menuju audit yang lebih komprehensif yang melibatkan teknologi informasi dan sistem digital. Oleh karena itu, topik ini dianggap tepat untuk menjawab kebutuhan evaluasi sistem informasi yang adaptif dan terkini, serta berpotensi memberikan kontribusi nyata dalam peningkatan mutu pelayanan publik melalui penerapan teknologi yang terukur dan terarah.

1.2 Rumusan Masalah

Berbagai kendala teknis dan keluhan pengguna menunjukkan perlunya evaluasi terhadap kinerja dan keandalan sistem yang digunakan. Untuk itu,

diperlukan perumusan masalah yaitu sebagai berikut :

1. Bagaimana penerapan tata kelola pelaksanaan layanan aplikasi M-Paspor pada Kantor Imigrasi Kelas II TPI Lhokseumawe berdasarkan domain *Deliver, Service, and Support* (DSS)?
2. Bagaimana tingkat kapabilitas pelaksanaan layanan aplikasi M-Paspor pada Kantor Imigrasi Kelas II TPI Lhokseumawe?
3. Apa rekomendasi perbaikan untuk meningkatkan efektivitas pelaksanaan layanan dan perlindungan data pada Kantor Imigrasi Kelas II TPI Lhokseumawe?

1.3 Batasan Penelitian

Berdasarkan permasalahan yang ada, penelitian menetapkan beberapa asumsi untuk memperjelas fokus pembahasan dan membatasi ruang lingkup penelitian. Batasan-batasan masalah yang ditetapkan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Penelitian hanya berfokus pada pelaksanaan layanan aplikasi M-Paspor di Kantor Imigrasi Kelas II TPI Lhokseumawe, tidak mencakup infrastruktur pusat.
2. Audit difokuskan pada prosedur operasional, penanganan permintaan layanan, penanganan insiden, keamanan data di level kantor, dan kepatuhan SOP.
3. Framework yang digunakan adalah COBIT 2019 dengan fokus domain DSS.

1.4 Tujuan Penelitian

Adapun tujuan dari penelitian ini telah dirangkum menjadi beberapa poin sebagai berikut :

1. Menganalisis pelaksanaan layanan aplikasi M-Paspor di Kantor Imigrasi Kelas II TPI Lhokseumawe berdasarkan domain DSS COBIT 2019.
2. Mengukur tingkat kapabilitas proses tata kelola pelaksanaan layanan menggunakan *Process Capability Model* COBIT 2019.

3. Memberikan rekomendasi perbaikan untuk meningkatkan efektivitas layanan dan perlindungan data.

1.5 Manfaat Penelitian

Dengan tujuan yang telah dijelaskan sebelumnya, diharapkan penelitian ini memberikan manfaat dan dampak yang signifikan bagi berbagai pihak terkait.

Berikut adalah poin-poin pemaparan manfaat penelitian ini :

1. Bagi Kantor Imigrasi : Dapat digunakan untuk bahan evaluasi perbaikan dan memastikan bahwa sistem tersebut beroperasi secara optimal, transparan, dan sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku.
2. Bagi masyarakat : Berpotensi untuk meningkatkan kualitas layanan yang diterima oleh masyarakat selama proses pengurusan paspor.
3. Bagi peneliti : Menjadi referensi dalam pengembangan di masa yang akan datang mengenai penerapan kerangka kerja COBIT dalam audit tata kelola sistem informasi.