

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Dalam era digital saat ini, teknologi informasi berperan penting dalam meningkatkan pelayanan publik di sektor pemerintahan. Penerapan teknologi informasi di sektor pemerintahan telah memberikan kemajuan yang luar biasa dalam meningkatkan kemudahan akses terhadap informasi dan layanan pemerintah.

Tata kelola teknologi informasi merupakan langkah-langkah yang diterapkan pada sebuah instansi guna mengimplementasikan penggunaan teknologi informasi selaras dengan visi dan misi instansi yang telah ditentukan dalam struktur organisasi [1]. Dalam sektor pemerintahan, Pengelolaan TI diperlukan guna mengawasi penggunaan teknologi informasi mendukung tujuan tata kelola [2].

Dinas Penanaman Modal Pelayanan Terpadu Satu Pintu dan Tenaga Kerja (DPMPTSP-NAKER) Kota Lhokseumawe adalah instansi pemerintahan yang diberi kewenangan oleh Walikota Lhokseumawe untuk menyelenggarakan koordinasi serta administrasi di bidang pelayanan perizinan dan non perizinan. Setelah peneliti melakukan observasi serta wawancara dengan Sekretaris dan Seksi Pengelolaan Data dan Dokumentasi DPMPTSP-NAKER Kota Lhokseumawe, terdapat beberapa permasalahan pada tata kelola TI. Dalam melakukan pelayanan DPMPTSP-NAKER Kota Lhokseumawe menggunakan 2 sistem informasi yaitu OSS (*Online Single Submission*) dan SiCANTIK *Cloud* (Aplikasi Cerdas Layanan Perizinan Terpadu untuk Publik Berupa Sistem *Cloud*). Permasalahan yang sering terjadi antara lain ketika terjadi *maintenance* pada sistem OSS maupun SiCANTIK *Cloud*, DPMPTSP-NAKER Kota Lhokseumawe tidak bisa melakukan apapun, beberapa kali pernah terjadi *down server* di pusat selama 2 minggu maupun 1 bulan lebih mengakibatkan DPMPTSP-NAKER Kota Lhokseumawe tidak bisa melakukan pelayanan perizinan, akses hanya dibatasi sebagai *user* sehingga tidak bisa melakukan perbaikan sistem. Serta jika terjadi kesalahan input nama, alamat ataupun email oleh pemohon izin, DPMPTSP-NAKER Kota Lhokseumawe tidak bisa membantu karena tidak memiliki akses, mengakibatkan pemohon izin harus mengurusnya ke provinsi atau bahkan bisa ke pusat yaitu Jakarta jika terjadi

permasalahan tersebut. Hal ini tentu sangat memberatkan bagi masyarakat/pemohon izin, selain itu DPMPTSP-NAKER Kota Lhokseumawe memiliki visi misi yaitu “meningkatkan pelayanan aparatur yang optimal dan profesional dan terciptanya pelayanan perizinan dan non perizinan yang prima”. Namun beberapa permasalahan tersebut menyebabkan pelayanan yang diselenggarakan pada DPMPTSP-NAKER Kota Lhokseumawe belum berjalan dengan optimal.

Menurut ISACA (2019) dalam penelitian [3] COBIT adalah standar yang menyeluruh yang mendukung perusahaan untuk mewujudkan tujuan serta menghasilkan nilai melalui pengelolaan dan manajemen teknologi informasi yang baik. ISACA (*Information Systems Audit And Control Foundation*) telah meluncurkan versi terbaru yaitu COBIT 2019. COBIT 2019 memiliki sifat yang adaptif dan terperinci, yang berarti mengikuti perkembangan TI serta melakukan penyesuaian terhadap perkembangan *framework* manajemen TI lain. Selanjutnya dalam penelitian [4] menyimpulkan dalam COBIT 2019 prinsip penilaian penerapan tata kelola dan manajemen TI mengacu pada manajemen kinerja COBIT yang sejalan dengan CMMI (*capability maturity model integration*). Selain itu, pada DPMPTSP-NAKER Kota Lhokseumawe belum pernah dilakukan audit tata kelola TI yang bertujuan melihat tingkat kemampuan (*capability level*) dan tingkat kematangan (*maturity level*).

Berdasarkan latar belakang yang telah uraikan di atas, maka peneliti ingin melakukan penelitian yang berjudul “**Implementasi *Framework* COBIT 2019 pada Tata Kelola Teknologi Informasi di Dinas Penanaman Modal Pelayanan Terpadu Satu Pintu dan Tenaga Kerja Kota Lhokseumawe Menggunakan *Capability Maturity Model Integration* (CMMI)**”.

1.2 Rumusan Masalah

Dengan mempertimbangkan pada latar belakang sebelumnya, maka rumusan masalah untuk penelitian Implementasi COBIT 2019 menggunakan CMMI di DPMPTSP-NAKER Kota Lhokseumawe bisa diuraikan seperti di bawah ini :

1. Bagaimana menentukan *domain* (objektif proses) yang sesuai dengan permasalahan tata kelola TI di DPMPTSP-NAKER Kota Lhokseumawe menggunakan desain faktor?
2. Bagaimana implementasi COBIT 2019 berdasarkan CMMI dapat mengetahui nilai tingkat kemampuan (*capability level*) dan tingkat kematangan (*maturity level*) tata kelola TI di DPMPTSP-NAKER Kota Lhokseumawe?
3. Bagaimana hasil tingkat kemampuan (*capability level*) dan tingkat kematangan (*maturity level*) dapat memberikan rekomendasi dan saran untuk meningkatkan tata kelola TI di DPMPTSP-NAKER Kota Lhokseumawe berdasarkan COBIT 2019?

1.3 Batasan Masalah

Batasan masalah dalam penelitian Implementasi COBIT 2019 menggunakan CMMI di DPMPTSP-NAKER Kota Lhokseumawe antara lain :

1. Objek penelitian ini pada TI Dinas Penanaman Modal Pelayanan Terpadu Satu Pintu dan Tenaga Kerja Kota Lhokseumawe yaitu pada aktivitas pelayanan menggunakan Aplikasi OSS (*Online Single Submission*) dan SiCANTIK *Cloud* (Aplikasi Cerdas Layanan Perizinan Terpadu untuk Publik Berupa Sistem *Cloud*).
2. *Framework* yang di implementasikan pada penelitian ini merupakan COBIT 2019 berdasarkan CMMI.
3. *Domain* (objektif proses) yang di gunakan berasal dari hasil desain faktor yang sesuai dengan permasalahan di DPMPTSP-NAKER Kota Lhokseumawe serta mempunyai nilai kepentingan diatas 50.
4. Pemilihan responden untuk pengisian kuisioner dilakukan berdasarkan analisis RACI *chart*.

5. Skala yang digunakan pada kuisisioner penilaian tingkat kemampuan (*capability level*) dan tingkat kematangan (*maturity level*) adalah berdasarkan skala *Guttman*.
6. Hasil penelitian ini yaitu tingkat kemampuan (*capability level*) dan tingkat kematangan (*maturity level*).
7. Rekomendasi dan saran yang diberikan untuk meningkatkan tata kelola TI mengacu pada hasil analisis kesenjangan.

1.4 Tujuan Penelitian

Dilakukannya penelitian Implementasi COBIT 2019 menggunakan CMMI di DPMPTSP-NAKER Kota Lhokseumawe memiliki beberapa tujuan antara lain :

1. Menentukan *domain* (objektif proses) yang sesuai dengan permasalahan tata kelola TI di DPMPTSP-NAKER Kota Lhokseumawe menggunakan desain faktor.
2. Mengetahui nilai tingkat kemampuan (*capability level*) dan tingkat kematangan (*maturity level*) tata kelola TI di DPMPTSP-NAKER Kota Lhokseumawe berdasarkan implementasi COBIT 2019 menggunakan CMMI.
3. Memberikan rekomendasi dan saran untuk meningkatkan tata kelola TI DPMPTSP-NAKER Kota Lhokseumawe berdasarkan COBIT 2019.

1.5 Manfaat Penelitian

Manfaat penelitian Implementasi COBIT 2019 menggunakan CMMI di DPMPTSP-NAKER Kota Lhokseumawe antara lain :

1. Manfaat untuk peneliti :
 - a. Meningkatkan pemahaman peneliti terkait penerapan *Framework* COBIT 2019 yang sudah berintegrasi dengan CMMI pada tata kelola TI.
 - b. Membuat peneliti mengerti tahapan penilaian *capability level* dan *maturity level* di instansi pemerintahan yaitu DPMPTSP-NAKER Kota Lhokseumawe.
 - c. Memberi peluang pada peneliti agar memperoleh pengalaman baru dalam merancang dan melaksanakan Implementasi COBIT 2019 di pemerintahan yaitu DPMPTSP-NAKER Kota Lhokseumawe.

- d. Memahami bagaimana industri dan pemerintahan bekerja, khususnya DPMPTSP-NAKER Kota Lhokseumawe, yang merupakan wawasan berharga untuk karir di masa depan.
2. Manfaat untuk Dinas Penanaman Modal Pelayanan Terpadu Satu Pintu dan Tenaga Kerja Kota Lhokseumawe :
 - a. Penelitian ini dapat memberikan pengetahuan terkait hasil penilaian *capability level* dan *maturity level* terkait pengelolaan TI yang sudah berjalan di DPMPTSP-NAKER Kota Lhokseumawe.
 - b. Penelitian ini dapat membantu mengidentifikasi masalah dan hambatan dalam penerapan teknologi informasi serta memberikan rekomendasi solusi untuk perbaikan.
 - c. Rekomendasi perbaikan yang diberikan dapat digunakan untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik kepada masyarakat.
 3. Manfaat untuk universitas Malikussaleh
Penelitian ini bisa dijadikan rujukan untuk mahasiswa yang tertarik melakukan penelitian lanjutan terkait implementasi *framework* COBIT 2019 pada tata kelola TI.

1.6 Sistematika Penelitian

Penulisan penelitian Implementasi COBIT 2019 menggunakan CMMI di DPMPTSP-NAKER Kota Lhokseumawe terbagi menjadi beberapa bab, yang dapat dijelaskan sebagai berikut :

BAB I PENDAHULUAN

Pada bab ini berisi Latar Belakang, Rumusan Masalah, Batasan Masalah serta Sistematika Penulisan.

BAB II TINJAUAN PUSTAKA

Pada bagian ini berisi mengenai Tinjauan Pustaka yang relevan dengan Implementasi *Framework* COBIT 2019 pada Tata Kelola Teknologi Informasi di Dinas Penanaman Modal Pelayanan Terpadu Satu Pintu dan

Tenaga Kerja Kota Lhokseumawe Menggunakan *Capability Maturity Model Integration* (CMMI).

BAB III METODOLOGI PENELITIAN

Pada bagian ini menjelaskan metode pengumpulan data dan analisis data yang diterapkan dalam penelitian di Dinas Penanaman Modal Pelayanan Terpadu Satu Pintu dan Tenaga Kerja Kota Lhokseumawe.

BAB IV ANALISA DAN PEMBAHASAN

Pada bagian ini membahas hasil Analisa dari penelitian yang di lakukan pada Dinas Penanaman Modal Pelayanan Terpadu Satu Pintu dan Tenaga Kerja Kota Lhokseumawe.

BAB V PENUTUP

Pada bagian ini berisi kesimpulan terkait penelitian yang sudah dilakukan dan saran guna perbaikan di Dinas Penanaman Modal Pelayanan Terpadu Satu Pintu dan Tenaga Kerja Kota Lhokseumawe.