

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Pemanfaatan teknologi informasi dalam menunjang kebutuhan masyarakat telah menciptakan berbagai peluang yang diharapkan dapat menghadirkan inovasi untuk meningkatkan kualitas pelayanan pemerintah khususnya pelayanan masyarakat umum, masyarakat bisnis dan sesama lembaga pemerintah. Organisasi teknologi informasi (IT) memberikan berbagai layanan untuk bisnis (Pillai, Pundir, & Ganapathy, 2014). Pemanfaatan teknologi informasi juga diharapkan dapat meningkatkan efisiensi, efektivitas, transparansi, dan akuntabilitas penyelenggaraan pemerintah khususnya dalam pengadaan barang dan jasa pemerintah. Penggunaan teknologi informasi dalam pengadaan barang dan jasa merupakan solusi agar dapat membangun suatu sistem online antara masyarakat dengan pemerintah yang dikenal dengan E-Procurement (Electronic Procurement). E-Procurement adalah suatu sistem baru dalam proses pengadaan barang dan jasa pemerintah dalam pelaksanaannya dilakukan secara elektronik yang berbasis web dengan memanfaatkan fasilitas teknologi komunikasi dan informasi .

Salah satu lembaga pelayanan barang dan jasa yaitu LPSE. LPSE (Layanan Pengadaan Barang dan Jasa Secara Elektronik) adalah unit kerja yang dibentuk diseluruh Kementerian/Lembaga/Satuan Kerja Perangkat Daerah/Institusi lainnya (K/L/D/I) untuk menyelenggarakan sistem pelayanan pengadaan barang dan jasa secara elektronik serta memfasilitasi ULP/Pejabat pengadaan dalam melaksanakan pengadaan barang/jasa secara elektronik. ULP/Pejabat pengadaan pada Kementerian/Lembaga/Perguruan Tinggi/BUMN yang tidak membentuk LPSE

dapat menggunakan fasilitas LPSE yang terdekat dengan tempat kedudukannya untuk melaksanakan pengadaan secara elektronik. Selain memfasilitasi ULP/Pejabat pengaadaan dalam melaksanakan pengadaan barang/jasa secara elektronik LPSE juga melayani registrasi penyediaan barang dan jasa yang berdomisili di wilayah kerja LPSE yang bersangkutan. (Hulukati & Hikmawati, 2018) Layanan yang tersedia dalam sistem pengadaan secara elektronik saat ini adalah E-Tendering yang ketentuan teknis operasionalnya diatur dengan peraturan kepala LKPP No 1 tahun 2011.

SPSE merupakan aplikasi e-Procurement yang dikembangkan oleh LKPP untuk digunakan oleh LPSE di instansi pemerintah seluruh Indonesia. Aplikasi ini dikembangkan dengan semangat efisiensi nasional karena tidak memerlukan biaya lisensi. SPSE dikembangkan oleh LKPP bekerja sama dengan Lembaga Sandi Negara (Lemsaneg) untuk fungsi enkripsi dokumen dan Badan Pengawasan Keuangan dan Pembangunan (BPKP) untuk subsistem audit. Aplikasi SPSE diterapkan pada tahun 2008 oleh 11 instansi dan tahun 2013 sudah 573 K/L/D/I. Pengguna dalam sistem SPSE ini yaitu Penyedia, Verifikator, Pokja, PPK dan Pejabat Pengadaan. Permasalahan yang kadang dihadapi oleh penyedia yaitu gangguan pada saat login, jaringan pada saat akan melakukan login sering terputus, dan kesulitan upload berkas yang dilakukan oleh penyedia. Permasalahan yang dihadapi oleh verifikator yaitu penyedia mempunyai *account double* dalam mendaftar tender dan ini menyebabkan kesulitan yang dialami oleh verifikator dan isian dokumen yang tidak lengkap oleh penyedia dan hal inilah yang menyebabkan belum maksimalnya pengadaan barang/jasa secara elektronik Kota Palembang.

Layanan teknologi informasi yang tepat waktu, akurat dan relevan dengan kebutuhan pengguna merupakan hal yang sangat penting diperhatikan dalam mendukung kelancaran aktivitas suatu organisasi termasuk institusi pemerintah dalam hal ini pelayanan LPSE. Masih kurangnya pengawasan dari pemerintah pusat terhadap layanan teknologi informasi, karena terkadang ada keluhan dari bagian mengenai layanan TI tersebut. Perlu dilakukan evaluasi terhadap layanan TI dalam hal ini LPSE yang berfungsi untuk memastikan bahwa TI organisasi menggunakan sumber daya secara efisien, mengamankan aset organisasi, meningkatkan manajemen layanan dan mencapai tujuan organisasi secara efektif. (Hulukati & Hikmawati, 2018). Dalam hal ini perlu dilakukan evaluasi salah satunya untuk mengetahui apakah sistem yang telah diterapkan sudah efektif dan berhasil diterapkan serta memenuhi tujuan organisasi.

Evaluasi dilakukan dengan menggunakan *Framework ITIL (Information Technology Infrastructure Library)*. ITIL adalah sebuah kerangka kerja (*Framework*) yang memberikan saran atau panduan bagaimana penyedia layanan teknologi informasi (TI) sebaiknya menjalankan manajemen layanan TI yang berhasil. Kerangka Kerja ini dibuat berdasarkan praktek kerja terbaik (*Best Practices*) organisasi-organisasi besar dalam menjalankan manajemen layanan TI dan telah teruji di berbagai jenis industri dan organisasi. *Framework ITIL* bertujuan untuk mendukung keberhasilan organisasi dengan mensinergiskan antara layanan TI dengan kebutuhan bisnis dan pelanggan saat ini dan di masa mendatang, meningkatkan kualitas layanan TI secara terus-menerus, dan menekan biaya penyediaan layanan TI dalam jangka panjang. ITIL mencatat bahwa sebuah layanan TI yang berhasil diawali dari aktifitas-aktifitas perencanaan strategis (jangka

panjang) yang baik, dilanjutkan desain detail setiap sistem layanan, realisasi implementasi setiap desain dengan baik, operasional penyampaian layanan TI yang selalu terjaga, dan usaha mengevaluasi, memperbaiki, dan meningkatkan setiap proses layanan setiap saat. (Susanto, 2017)

Berdasarkan pembahasan sebelumnya maka peneliti tertarik untuk melakukan penelitian yang dituangkan dalam bentuk tesis, maka penelitian ini berjudul “Evaluasi Manajemen Layanan Teknologi Informasi Pada LPSE Kota Palembang” dengan menggunakan *Framework* ITIL V.3

1.2 Identifikasi Masalah

Permasalahan penelitian yang penulis ajukan ini dapat diidentifikasi permasalahannya sebagai berikut:

1. Belum adanya pengukuran evaluasi manajemen layanan teknologi informasi pada LPSE Kota Palembang.

1.3 Batasan Masalah

Agar permasalahan tidak meluas, terarah dan sesuai dengan yang diharapkan, maka penulis membatasi masalah dalam penelitian ini. Penelitian yang dilakukan berfokus pada:

1. Sistem layanan IT yang diteliti yaitu sistem yang digunakan oleh pihak LPSE yaitu Aplikasi SPSE.
2. Adapun aspek yang akan dibahas dalam penelitian ini, yaitu melakukan evaluasi dengan mengukur tingkat layanan teknologi informasi terhadap manajemen layanan teknologi informasi pada LPSE Kota Palembang.
3. *Framework* yang digunakan yaitu *information technology infrastruktur library* (ITIL) V.3.

1.4 Rumusan masalah

Dengan latar belakang yang telah dikemukakan sebelumnya, adapun rumusan masalah dalam penelitian ini adalah:

“Bagaimana mengoptimalkan manajemen layanan Teknologi Informasi pada LPSE Kota Palembang sesuai dengan standar *Information Technology Infrastruktur Library (ITIL) V.3*? “

1.5 Tujuan Penelitian

Berdasarkan pertanyaan penelitian yang telah ditetapkan, maka tujuan penelitian ini yaitu untuk menemukan bentuk perbaikan manajemen layanan IT dan rekomendasi pada LPSE Kota Palembang sesuai standar *Information Technology Infrastruktur Library (ITIL) V.3*.

1.6 Manfaat Penelitian

1. Bagi kalangan akademisi penelitian ini diharapkan dapat dijadikan sebagai bahan penyusunan penelitian dan referensi penelitian dalam khususnya bidang manajemen layanan teknologi informasi agar dapat dilakukan penelitian serupa dan lebih mendalam.
2. Penelitian ini diharapkan dapat mendukung keberhasilan organisasi dengan mensinergiskan antara layanan TI dengan kebutuhan bisnis dan pelanggan saat ini dan di masa mendatang.
3. Dapat memberikan masukan kepada pihak bidang LPSE Kota Palembang untuk dapat meningkatkan kualitas layanan TI secara terus menerus agar sistem layanan IT dapat dikelola dengan lebih baik lagi sesuai dengan harapan pengguna maupun lembaga itu sendiri.

1.7 Ruang Lingkup Penelitian

Ruang lingkup penelitian ini terdiri dari:

1. Objek Penelitian

Objek penelitian ini adalah sistem layanan IT LPSE Kota Palembang.

2. Subjek Penelitian

Subjek penelitian ini adalah Staff LPSE Kota Palembang.

3. Tempat Penelitian

Penelitian ini dilaksanakan di LPSE Kota Palembang.

4. Waktu penelitian

Waktu penelitian ini dilaksanakan pada tahun 2019 bulan Januari sampai dengan Juli.

5. Ruang Lingkup Ilmu

Disiplin ilmu yang berhubungan dengan penelitian ini adalah layanan IT menggunakan ITIL V.3 di LPSE Kota Palembang.