

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Dinas Pendidikan Pemuda Olahraga dan Pariwisata Kabupaten Banyuasin adalah lembaga pemerintah yang memberikan pelayanan publik dalam bidang pendidikan. Membangun komitmen pemerintah sebagai upaya pertama agar pelayanan publik dapat menjadi kebijakan pemerintah secara berkelanjutan baik pusat maupun daerah. Salah satu sistem informasi yang ada di Dinas Pendidikan Pemuda Olahraga dan Pariwisata Kabupaten Banyuasin adalah DAPODIK (Data Pokok Pendidikan). Untuk menyukseskan Sistem Informasi DAPODIK ini perlu adanya dukungan pelayanan teknologi informasi yang berkualitas. Banyak tantangan yang dihadapi dalam mewujudkan peningkatan kualitas dukungan layanan teknologi informasi terhadap pelanggan. Tantangan tersebut antara lain memberikan kenyamanan *user* dalam menggunakan layanan teknologi informasi, komitmen pelayanan, pemilihan cara memberikan pelayanan yang tepat dan cepat, pemecahan masalah secara efektif, serta menjaga kepercayaan pelanggan atas pelayanan teknologi informasi.

Penelitian ini dikhususkan kepada pelayanan teknologi informasi Data Pokok Pendidikan (Dapodik) tingkat SMP yang ada di Kabupaten Banyuasin. Data Pokok Pendidikan berdasarkan Instruksi Menteri Pendidikan Nasional Nomor 2 Tahun 2011 serta Surat Edaran Menteri mengenai aplikasi pendataan di lingkungan Kemendikbud, dinyatakan bahwa aplikasi Dapodik merupakan aplikasi resmi yang digunakan untuk menjangkau data pokok pendidikan dasar dan

menengah. Data yang dihasilkan akan digunakan dalam acuan pengambilan keputusan serta program-program Kemendikdispora seperti : Sistem Informasi Manajemen Guru Pembelajar Online (SIM GPO), pemberian Nomor Induk Siswa Nasional (NISN), Bantuan Operasional Sekolah (BOS), aneka tunjangan guru, ujian nasional, dan program-program lainnya. Karena itu, untuk menyukseskan DAPODIK ini maka diperlukan kualitas layanan teknologi yang maksimal. Akan tetapi, sejauh ini Dinas Pendidikan Pemuda Olahraga dan Pariwisata Kabupaten Banyuwangi belum dapat memberikan kualitas pelayanan teknologi informasi yang optimal.

ITIL merupakan panduan kumpulan best practice untuk penerapan ITSM, yang dapat memberikan suatu landasan kualitas yang baik dan jaminan kualitas dengan menggunakan pendekatan-pendekatan proses sistematis serta standar-standar prosedur layanan TI. Salah satu *framework ITIL* berupa *lifecycle* yang mencakup semua kegiatan operasional pengelolaan layanan-layanan TI adalah *service operation (SO)*.

Sebuah fungsi penting pada ITIL yang dikenal dengan *service desk* berperan sebagai komunikasi utama kepada pengguna layanan TI dan sebagai pintu gerbang utama dalam manajemen pelayanan. Tujuan *service desk* adalah untuk melakukan pusat komunikasi antara pengguna layanan TI dan ITSM untuk menangani berbagai kejadian dan permintaan, serta membagi dan menjadikan suatu antar muka untuk berbagai aktivitas lainnya seperti perubahan, masalah, konfigurasi, penghapusan, tingkat layanan serta kesinambungan ITSM (SLA Toolkit,2002).

Untuk meningkatkan kepuasan pengguna, maka dapat dilakukan dengan cara peningkatan kualitas layanan dengan menggunakan cara melalui pengukuran *maturity level* dan *capability level*. *Maturity level* layanan TI service desk diukur menggunakan *ITSM maturity assessment*. Pengelompokan hasil penilaian didasarkan pada *ITIL Process Maturity Framework (PMF)* yang menggunakan konsep tingkat kematangan (*maturity*) yang dikembangkan oleh lembaga rekayasa perangkat lunak di Universitas Carnegie Mellon, Pittsburgh, Pennsylvania, Amerika Serikat. Tingkat kemampuan (*capability*) yang diukur menggunakan standar pertanyaan berdasarkan *ITIL Self-Assesment Service Desk* yang disusun oleh *Stephen Kent* dari *Office of Government Commerce (OGC)*.

1.2 Identifikasi Masalah

Identifikasi masalah adalah Dinas Pendidikan Pemuda Olahraga dan Pariwisata Kabupaten Banyuasin belum dapat memberikan kualitas pelayanan teknologi informasi yang optimal.

1.3 Batasan Masalah

Berdasarkan latar belakang dan identifikasi masalah, maka batasan masalah dari penelitian ini sebagai berikut:

1. Penelitian dilakukan di Dinas Pendidikan Pemuda Olahraga Dan Pariwisata Kabupaten Banyuasin

2. Penelitian difokuskan untuk mengetahui tingkat kematangan (*maturity*) layanan *IT service desk* pada Dinas Pendidikan Pemuda Olahraga Dan Pariwisata Kabupaten Banyuasin
3. Metode yang digunakan dalam pengukuran tingkat kematangan (*maturity*) layanan *IT service desk* pada Dinas Pendidikan Pemuda Olahraga Dan Pariwisata Kabupaten Banyuasin adalah *ITSM maturity assesment* dan untuk pengukuran kemampuan (*capability*) dengan menggunakan *ITIL service support self assesment*.

1.4 Rumusan Permasalahan

1. Bagaimana tingkat kematangan (*maturity*) layanan TI *service desk* DAPODIK yang telah diterapkan di Dinas Pendidikan Pemuda Olahraga dan Pariwisata kabupaten Banyuasin berdasarkan *best practice ITIL v3*.
2. Bagaimana tingkat kemampuan (*capability*) layanan TI *service desk* DAPODIK yang telah diterapkan di Dinas Pendidikan Pemuda Olahraga dan Pariwisata kabupaten Banyuasin berdasarkan *best practice ITIL v3*.

1.5 Tujuan Penelitian

Tujuan dari penelitian ini adalah mengetahui tingkat kematangan (*maturity*) dan tingkat kemampuan (*capability*) layanan TI *service desk* DAPODIK yang telah diterapkan di Dinas Pendidikan Pemuda Olahraga dan

Pariwisata kabupaten Banyuasin berdasarkan *best practice ITIL v3* sebagai evaluasi *service desk* untuk meningkatkan pelayanan Dinas Pendidikan Pemuda Olahraga dan Pariwisata kabupaten Banyuasin.

1.6 Manfaat Penelitian

Manfaat yang dapat diperoleh dari hasil penelitian ini diantaranya adalah sebagai berikut:

1. Bagi Dinas Pendidikan Pemuda Olah Raga dan Pariwisata Kabupaten Banyuasin diharapkan memperoleh masukan dalam pengembangan *service desk* selanjutnya dari hasil penelitian untuk mendukung kesuksesan DAPODIK dalam pelayanan kepada pengguna.
2. Bagi pengembang aplikasi Dapodik diharapkan penelitian ini dapat digunakan sebagai bahan referensi untuk melakukan penelitian, pengembangan, atau evaluasi mengenai cara evaluasi *service desk* berdasarkan *best practice ITIL v3* yang sesuai kebutuhan pengguna, sehingga sistem pelayanan dapat dimanfaatkan semaksimal mungkin.

1.7 Ruang Lingkup Penelitian

Ruang lingkup penelitian dititikberatkan sebagai berikut:

1. Penelitian yang dilakukan di arahkan terhadap kesuksesan aplikasi Dapodik tingkat SMP di lingkungan Dinas Pendidikan pemuda Olah Raga dan Pariwisata Kabupaten Banyuasin dalam melakukan layanan *service desk*.

2. Objek penelitian yaitu operator sekolah seluruh SMP se Kabupaten Banyuasin.

1.8 Sistematika Penulisan

Sistematika penulisan ini dimaksudkan agar dapat memberikan garis besarnya secara jelas sehingga terlihat hubungan antara bab yang satu dengan bab yang lainnya. Sistematika penulisan pada penelitian ini terdiri dari enam bab yang mempunyai susunan sebagai berikut :

BAB I PENDAHULUAN

Pada bab ini membahas tentang latar belakang, identifikasi masalah, batasan masalah, rumusan masalah, tujuan dan manfaat penelitian, ruang lingkup penelitian, serta susunan dan struktur tesis.

BAB II KAJIAN PUSTAKA

Pada bab ini membahas tentang landasan teori, kajian pustaka, penelitian terdahulu, kerangka berfikir, dan hipotesis penelitian yang akan dilakukan.

BAB III METODOLOGI PENELITIAN

Pada bab ini pembahasannya yang terdiri dari desain penelitian, data penelitian meliputi jenis data, populasi dan sampel penelitian, kemudian konsep dan metode penelitian yang digunakan, metode pengumpulan data serta teknik analisis data.

BAB IV GAMBARAN UMUM OBJEK DAN HASIL PENELITIAN

Pada bab ini penulis akan menguraikan gambaran umum objek penelitian yaitu Dinas Pendidikan Pemuda Olah Raga dan Pariwisata Kabupaten Banyuasin khususnya aplikasi Dapodik (Data Pokok Pendidikan) tingkat SMP melalui

operator dapodik setiap satuan pendidikan tingkat SMP, dan menjabarkan hasil penelitian.

BAB V ANALISIS DAN PEMBAHASAN

Bab ini berisi penjelasan mengenai analisis data, interpretasi hasil dan pembahasan sesuai dengan teknik analisis yang digunakan.

BAB VI PENUTUP

Pada bab ini penulis akan menguraikan beberapa kesimpulan dari uraian-uraian bab sebelumnya dan akan memberikan saran.