

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Kemajuan teknologi informasi sangat begitu pesat sehingga dapat memacu cara baru dalam kehidupan era revolusi industri 4.0 dimana sebuah teknologi informasi semakin berkembang dan terintegrasi. Peranan dalam keberadaan teknologi informasi dan komunikasi di semua bidang kehidupan, tanpa sadar telah membawa dunia ke alur globalisasi tanpa mengenal jarak apapun (Nurjanah2, 2009). Perkembangan Teknologi Informasi (TI) pada saat ini telah mengubah cara peningkatan efisiensi aktivitas pada sebuah instansi. Sehingga teknologi informasi banyak digunakan oleh sebagian besar instansi dan telah dianggap mampu menjadi faktor pendorong utama untuk meningkatkan proses bisnis menjadi lebih efektif. Dimana sebuah instansi memanfaatkan teknologi informasi sebagai penunjang keberhasilan untuk mencapai tujuan yang telah ditetapkan, akan tetapi perlunya kesadaran dengan tingkat teknologi informasi sehingga apa yang menjadi tujuan instansi akan tercapai. Dinas Pendidikan Kota Palembang merupakan unsur pelaksana urusan pemerintah di bidang Pendidikan di pimpin oleh seorang kepala Dinas yang berkedudukan di bawah dan bertanggung jawab kepada Bupati melalui Sekretaris Daerah. (sumber : *website* Disdik Palembang)

Dinas Pendidikan memanfaatkan sebuah teknologi informasi sebagai sistem pendukung peningkatan kinerja. Salah satunya dengan menggunakan sistem informasi Tata Naskah Dinas Elektronik (TNDE), TNDE ini merupakan suatu sistem pengelolaan naskah dinas secara elektronik yang memanfaatkan teknologi informasi untuk kecepatan dan kemudahan dalam proses pengambilan keputusan. Penggunaan sistem ini proses surat-menyurat antara bidang Tata Usaha (TU), Sekretariat, dan Kepala Dinas menjadi lebih cepat. Oleh sebab itu dengan adanya sistem tersebut, sehingga sistem ini dapat mempermudah pegawai di Dinas Pendidikan dalam mengirim naskah dinas secara cepat dan tepat. Perlu di lakukan evaluasi terhadap sistem TNDE yang ada. Evaluasi itu dilakukan dalam bentuk

pengukuran, untuk mengetahui faktor-faktor yang harus dilakukan atau di perbaiki dalam meningkatkan kinerja sistem informasi TNDE kedepan nya.

Dalam meningkatkan pemanfaatan Teknologi Informasi (TI) didalam sebuah instansi, maka dalam pencapaiannya perlu adanya arahan yang jelas untuk mengukur sebuah tingkat kematangan yaitu menggunakan alat yang biasa disebut dengan *Framework*. Ada beberapa *framework* yang digunakan yaitu *COBIT* dan *ITIL*. *Framework* ini merupakan kerangka kerja yang membantu dalam meningkatkan sebuah efisiensi dan efektifitas dalam proses bisnis organisasi. Ada banyak *framework* yang dapat digunakan di antara nya adalah *ITIL V3*, *COBIT*, dan lain sebagainya. Dalam mengukur tingkat kematangan sistem informasi TNDE yaitu menggunakan *ITIL V3 Domain Service Operation*. Pada *Domain Service Operation* ada lima subdomain yaitu *Service Operation* adalah fase dari semua *lifecycle* yang berhubungan dengan pengguna. Bagi sebagian besar pengguna *IT service*, *service operation* adalah *IT itu sendiri*. *Service operation* merupakan satu-satunya fase dalam *service lifecycle* yang dapat mendefinisikan sendiri fungsi di dalamnya. Dengan ini hasil yang diharapkan dapat melakukan perbaikan dalam mencapai level kematangan berdasarkan *ITIL* dan dapat meningkatkan kualitas layanan agar dapat berjalan lebih baik.

1.2 Identifikasi Masalah

Berdasarkan uraian latar belakang masalah di atas, maka penulis mengidentifikasi masalah sebagai berikut :

1. Belum diketahuinya tingkat kematangan layanan Sistem Informasi TNDE di Dinas Pendidikan Kota Palembang
2. Belum adanya rekomendasi layanan yang diberikan berdasarkan *Framework ITIL V3*.

1.3 Rumusan Masalah

Berdasarkan uraian permasalahan di atas, dapat dirumuskan masalah dalam penelitian ini adalah “Bagaimana mengukur tingkat kematangan sistem informasi TNDE di Dinas Pendidikan Kota Palembang berdasarkan *framework ITIL V3?*”

1.4 Batasan Masalah

Agar penelitian ini lebih terarah dan tidak meluas, maka penulis membatasi mengenai tingkat kematangan sistem informasi TNDE menggunakan metode *Framework ITIL V3* dan berfokus pada domain service operation yang terdiri dari variabel *event management, incident management, request fulfillment, problem management, dan access management* menggunakan maturity level.

1.5 Tujuan Masalah

Tujuan penelitian ini sebagai berikut :

- 1 . Untuk mengetahui tingkat kematangan sistem informasi TNDE yang ada di Dinas Pendidikan Kota Palembang.
2. Untuk mengetahui penerapan *Information Technology Service Management (ITSM)* didalam aspek pemeliharaan sistem yang tersedia untuk user dan mengelola permasalahan berdasarkan *framework ITIL V3* pada domain service operation.

1.6 Manfaat Penelitian

Pada penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat berikut :

1. Penelitian ini dapat menjadi bahan masukan bagi Dinas Pendidikan Kota Palembang untuk meningkatkan kinerja pada Sistem Informasi TNDE
2. Penelitian ini sebagai sarana untuk menambah pengetahuan dan wawasan dalam penerapan teori dan materi yang sudah dipelajari selama kuliah. Serta untuk menjadi referensi untuk penelitian lanjutan
3. Mengetahui apakah pengguna telah siap menggunakan sistem tersebut

1.7 Sistematika Penulisan

Sistematika penulisan tugas akhir ini “Pengukuran Tingkat Kematangan Sistem Informasi TNDE Menggunakan *Framework ITIL V3 Domain Service Operation* Di Dinas Pendidikan Kota Palembang” disusun sebagai berikut :

BAB I PENDAHULUAN

Bab ini membahas tentang latar belakang masalah, identifikasi masalah, rumusan masalah, batasan masalah, manfaat dan tujuan untuk melakukan penelitian serta sistematika penyusunan tugas akhir.

BAB II TINJAUAN PUSTAKA

Bab ini membahas teori-teori yang berkaitan dengan penelitian, yaitu penjelasan tentang pengertian sistem informasi, teknologi informasi, *framework ITIL*, *maturity level*, *populasi dan sample*, *teknik sampling*, serta *uji realibilitas dan uji validitas*.

BAB III METODOLOGI PENELITIAN

Bab ini membahas tentang metode penelitian yang terdiri dari jenis sumber data, metode pengumpulan data, waktu dan tempat penelitian, alat dan bahan penelitian, populasi dan sampel, kerangka penelitian menjelaskan service operation serta spps dan teknik analisis data.

BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN

Bab ini membahas gambaran umum objek serta mendeskripsikan hasil perhitungan dari maturity level dan pembahasannya.

BAB V PENUTUP

Bab ini yaitu penutup yang berisi kesimpulan dan saran penelitian yang diperlukan untuk menyampaikan hasil dari penelitian yang diperlukan untuk peneliti-peneliti selanjutnya.