

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Teknologi Informasi dalam dunia kerja saat ini memiliki peran sangat penting, dikarenakan banyaknya suatu pekerjaan yang membutuhkan teknologi informasi untuk membantu segala aktivitas para penggunanya agar kegiatan tersebut menjadi lebih cepat dan praktis. Namun, masih banyak yang belum menyadari peran teknologi informasi itu sendiri, sehingga banyak organisasi atau perusahaan tidak bisa bersaing untuk meningkatkan mutu kinerjanya, begitu juga di instansi pemerintahan. Keberadaan teknologi juga harusnya dimanfaatkan dengan baik, karena beberapa faktor yang ada seperti, kemudahan, kenyamanan dalam melayani masyarakat. Tentunya juga masyarakat akan menyambut baik setiap langkah pemerintah ketika masyarakat ingin melakukan sebuah aktivitas atau sebuah kewajiban dengan kemudahan karena adanya teknologi. Pada kantor dinas pemerintahan Kabupaten Banyuasin yang ada, hampir semua telah terbantu dengan adanya Teknologi Informasi. Seperti, kinerja yang terbantu yaitu pada pengolahan data dan pelayanan masyarakat hingga egovernment.

Menyadari hal tersebut, akan pentingnya teknologi informasi pada pemerintahan yang ada saat ini, untuk suatu pengolahan data serta pelayanan kepada masyarakat pada pemerintahan Kabupaten Banyuasin, tepatnya pada salah satu kantor pemerintahan yaitu Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil (DISDUKCAPIL) Kabupaten Banyuasin. Penelitian dilakukan untuk mengukur tingkat kinerja TI pada teknologi informasi e-ktp yang telah diterapkan selama ini dengan menggunakan framework ITIL (*Information Technology Infrastructure Library*).

ITIL atau *Information Technology Infrastructure Library*, merupakan sebuah *framework* yang dibuat dan dikembangkan oleh *Office of Government Commerce (OGC)* di Inggris. ITIL merupakan kumpulan dari *best practice* tata kelola layanan teknologi informasi di berbagai bidang dan industri, dari mulai manufaktur sampai finansial, industri besar dan kecil, swasta dan pemerintah.

Berdasarkan hasil wawancara pada pihak DISDUKCAPIL Kabupaten Banyuasin ditemukan terdapat beberapa masalah yang terjadi, seperti aplikasi e-KTP yang belum maksimal penggunaannya dan terjadi sistem tunggu berkepanjangan pada aplikasi ketika aplikasi meminta data pada database. Dan mengingat aplikasi e-KTP sebagai sarana pelayanan masyarakat harus bisa menjamin kepuasan penggunanya. Oleh karena itu penelitian ini bermaksud untuk mengetahui seberapa besar kinerja Teknologi Informasi di DISDUKCAPIL Kabupaten Banyuasin berperan dalam

aktivitas pelayananberdasarkantingkatpengukurankinerja TI dari maturity level.

1.2 Perumusan Masalah

Bagaimana untuk melihat tingkat kematangan dari penerapan teknologi informasi e-ktp pada kantor Dinas Kependudukan Pencatatan Sipil di Kabupaten Banyuasin.

1.3 Batasan Masalah

Pada penelitian ini dilakukan agar tidak membahas ke lebih luas dari topik penelitian yang dilakukan, maka peneliti membatasi permasalahan yang terjadi hanya pada staf pemerintahan yang menggunakan penerapan teknologi informasi e-ktp pada Kabupaten Banyuasin.

1.4 Tujuan dan Manfaat Penelitian

1.4.1. Tujuan Penelitian

Penelitian yang dilakukan ini bertujuan untuk:

1. Mengevaluasi tata kelola teknologi informasi e-ktp pada Kantor Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Banyuasin untuk mengetahui permasalahan yang terjadi pada aspek layanan teknologi informasinya.
2. Mengetahui kondisi penerapan tata kelola teknologi informasi pada Kantor Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten

Banyuasin

3. Menghasilkan rekomendasi perbaikan dan peningkatan tata kelola teknologi informasi.
4. Menghasilkan suatu kebijakan dari domain ITIL V.3 yaitu *Service Operation*.

1.4.2. Manfaat Penelitian

Manfaat dari penelitian ini yaitu :

1. Memberikan arahan serta suatu penilaian ke arah yang lebih baik dengan menggunakan ITIL untuk pengendalian manajemen sumber daya teknologi informasi.
2. Proses dan hasil dari penilaian bisa dijadikan acuan untuk pengelolaan teknologi informasi yang lebih baik lagi, sehingga pelayanan yang diberikan kepada masyarakat lebih meningkat.

1.5. Metode Penelitian

Penelitian ini menggunakan jenis penelitian deskriptif dan kualitatif. Penelitian deskriptif dan kualitatif merupakan bagian dari penelitian kualitatif. Dengan kata lain, penelitian deskriptif dan kualitatif merupakan salah satu pendekatan yang digunakan untuk membedah fenomena yang diamati di lapangan oleh peneliti. Penelitian deskriptif dan kualitatif ini merupakan metode penelitian yang menggambarkan temuan variabel di lapangan yang tidak memerlukan skala hipotesis. Jadi, sifatnya hanya menggambarkan dan menjabarkan temuan di lapangan.

Tujuan pokok suatu penelitian adalah untuk menjawab pertanyaan dan hipotesis. Untuk itu peneliti merumuskan hipotesis, mengumpulkan data, memproses data, membuat analisis dan interpretasi. Analisis data belum dapat menjawab pertanyaan penelitian. Setelah data dianalisis dan diperoleh informasi yang lebih sederhana, hasil analisis tersebut harus diinterpretasi untuk mencari makna dan implikasi dari hasil analisis tersebut.

1.5.1. Waktu dan Tempat Penelitian

1.5.1.1. Waktu Penelitian

Penelitian ini dilakukan selama 8 (delapan) bulan di mulai bulan November 2018 – Juli 2019

1.5.1.2. Tempat Penelitian

Penelitian ini dilakukan pada suatu Dinas Pemerintahan Pencatatan Sipil di Kabupaten Banyuasin sebagai objek penelitian Jalan

1.5.2. Alat dan Bahan Penelitian

1.5.2.1. Alat Penelitian

Alat yang digunakan untuk penelitian ini:

1.Laptop

2.Printer

1.5.2.2. Bahan Penelitian

Bahan yang digunakan untuk penelitian ini:

1. Jurnal

2. E-book/Buku

1.5.3. Metode Pengumpulan Data

1. Wawancara

Wawancara, merupakan cara mendapatkan informasi secara langsung kepada pengguna, pakar dan pihak pengelola Manajemen Teknologi Informasi di bidang *IT* pada Dinas Kependudukan Pencatatan Sipil.

2. Observasi, dengan mengamati secara langsung ke objek penelitian tempat kerja pada Dinas Kependudukan Pencatatan Sipil.

3. Literatur Review

1.6. Sistematika Penulisan

BAB I PENDAHULUAN

Membahas tentang latar belakang dari suatu penelitian yang memiliki tujuan dan manfaat penelitian serta dibatasi pada batasan masalah penelitian yang secara sistematis

BAB II TINJAUAN PUSTAKA

Pada bab ini membahas kajian literatur penelitian yang diambil dari para ahli untuk dijadikan sumber dari teori-teori yang ada.

BAB III METODOLOGI PENELITIAN

Dalam bab ini membahas metodologi penelitian, waktu dan tempat penelitian, framework ITIL V.3 sebagai tools untuk mengukur hasil yang diperoleh, dan maturity level untuk melihat tingkat kematangan dari implementasi teknologi informasi.

BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN

Pada bab IV yang dilakukan yaitu melakukan olah data dari angket kuisisioner yang disebarakan melalui google form, kemudian dianalisis berdasarkan framework itil yang membahas dari domain service operation untuk melihat tingkat kematangannya pada level tertentu.

BAB V PENUTUP

Menyimpulkan hasil dan pembahasan yang didapat dari beberapa bab sebelumnya agar menjadi suatu kesimpulan hasil penelitian yang dilakukan, serta memberikan saran untuk lebih baik lagi pada penelitian selanjutnya.