

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1. Latar Belakang**

Teknologi informasi merupakan bagian terpenting disaat era digital revolusi industri 4.0, dimana semua kegiatan banyak dilakukan menggunakan teknologi informasi baik di dunia pemerintahan maupun swasta. Teknologi informasi memang tidak dapat dipungkiri lagi akan kebutuhannya dalam menunjang aktivitas kegiatan sehari-hari dalam sektor perbankan, pendidikan, kesehatan, hukum, maupun pelayanan publik lainnya. Pada pelayanan publik pemerintah mencoba melakukan pelayanan secara maksimal untuk masyarakatnya, agar masyarakatnya bisa merasakan dengan efisien dan efektif untuk segala urusan terkait pada layanan sektor publik, salah satunya yaitu pemerintah daerah Ogan Ilir atau yang biasa disebut Pemda OI.

Dalam aktivitas ke pemerintahannya, Pemda OI, terutama pada Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil (Disdukcapil) telah menerapkan dan menggunakan teknologi informasi yang terintegrasi agar mampu mengontrol data penduduk warganya. Teknologi informasi yang digunakan dan diterapkan selama ini adalah teknologi informasi yang dibuat dan dirancang oleh pemerintah pusat agar setiap warga negara memiliki data diri lengkap yang mampu mengintegrasikan ke segala akses bidang layanan yang diberikan oleh pemerintah kepada masyarakat salah satunya yaitu pelayanan yang dilakukan oleh Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil dalam memberikan data kependudukan dari setiap warganya yaitu berupa Kartu Tanda Penduduk (KTP) berbentuk elektronik atau yang biasa disebut dengan kata lain adalah e-ktp. E-ktp sendiri merupakan suatu teknologi informasi berupa kartu yang memiliki sebuah chip data terintegrasi, sehingga pelayanan yang dilakukan memiliki standar yang mengarah pada standar IT dalam manajemen

pelayanannya atau *IT Service Management* (ITSM). ITSM digunakan untuk mengelola dan memajemen sistem teknologi informasi dalam meningkatkan pelayanan yang ada agar menjadi lebih baik, dilakukan dengan cara menganalisa dan memperbaiki tahapan-tahapan untuk mencapai tujuan visi dan misi suatu organisasi atau perusahaan.

ITSM merupakan suatu kerangka (*framework*) kerja yang mampu membantu dalam mengelola suatu pelayanan manajemen teknologi informasi dengan memanfaatkan salah satu *framework* yaitu *Information Technology Infrastructure Library* (ITIL) versi 3. ITIL V3 adalah suatu *framework* yang didesain dan dikembangkan oleh *Office of Government Commerce* (OGC) di Inggris. Dimana ITIL V3 ini merupakan kumpulan dari *best practice* dalam tata kelola layanan teknologi informasi diberbagai bidang seperti industri, manufaktur, finansial, dan pemerintahan (Marrone, et al, 2014).

ITIL V3 memiliki lima domain dalam kerangka kerjanya yaitu *service strategy*, *service design*, *service transition*, *service operation*, dan *continual service improvement*. Dari kelima domain tersebut, peneliti akan menggunakan salah satunya terkait dengan pelayanan teknologi informasi, sehingga bisa lebih terfokus ke arah yang diteliti. Domain yang digunakan yaitu *service operation*, dikarenakan pada domain ini lebih bertujuan dalam memberikan pelayanan yang efisien kepada pengguna berdasarkan dari penilaian-penilaian dalam manajemen layanan IT sehari-hari dioperasionalkan layanannya.

Berdasarkan dari uraian kalimat sebelumnya, maka peneliti mencoba melakukan evaluasi IT Service Management (ITSM) dalam pelayanan e-ktp yang ada saat ini pada pemerintahan Kabupaten Ogan Ilir, yang bertujuan semata-mata memberikan suatu masukan berdasarkan evaluasi yang dilakukan dalam meningkatkan kepuasan pengguna serta perbaikan kinerja operasional unit IT yang ada.

## 1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan uraian dari penjelasan sebelumnya, rumusan masalah yang dilakukan yaitu bagaimana mengevaluasi teknologi informasi e-ktp dalam layanan menggunakan *framework* ITIL V.3 menggunakan domain *service operation* pada Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Ogan Ilir?.

## 1.3 Batasan Masalah

Penelitian ini agar lebih terarah dan tidak meluas dalam pokok bahasan, maka peneliti akan membataskan yang dilakukan. Batasan masalah yang dilakukan yaitu hanya mengevaluasi layanan kualitas teknologi informasi e-ktp pada divisi IT Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Ogan Ilir menggunakan *framework* ITIL V.3 pada domain *service operation*.

## 1.4 Tujuan dan Manfaat Penelitian

### 1.4.1. Tujuan Penelitian

Dalam penelitian ini, tujuan yang diinginkan dari evaluasi yaitu untuk mengetahui seberapa besar kinerja layanan operasional teknologi informasi e-ktp pada Kota Ogan Ilir dalam penerapannya selama ini berdasarkan tingkat *maturity level*.

### 1.4.2. Manfaat Penelitian

Agar penelitian ini terarah dan memiliki manfaat, maka peneliti mencoba manfaat yang dihasilkan yaitu:

1. Memberikan arahan serta suatu penilaian kinerja 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 Sistematika Penulisan**

### **BAB I PENDAHULUAN**

Pada bab ini menjelaskan terkait latar belakang yang dilakukan dalam meneliti, serta merumuskan permasalahan, membatasi masalah yang dilakukan, bertujuan dan bermanfaat penelitian tersebut, dan sistematika dalam penulisan.

### **BAB II LANDASAN TEORI**

Bab II menjelaskan teori terkait sebagai acuan yang dilakukan dari beberapa sumber yang dikutip dan penelitian yang dilakukan oleh peneliti sebelumnya.

### **BAB III METODOLOGI PENELITIAN**

Pada bab ini membahas metode penelitian yang dilakukan mulai dari metode pengumpulan data, kerangka penelitian, populasi dan sampel, skala pengukuran, serta teknik analisis data yang dilakukan.

### **BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN**

Dalam bab ini membahas inti hasil yang dilakukan dari penyebaran angket kuisisioner kepada pihak terkait yang dituju, sehingga hasilnya diolah dan dibahas berdasarkan framework ITIL V3 domain *service operation*.

### **BAB V PENUTUP**

Pada bab ini hanya menjelaskan hasil penelitian yang didapat pada objek, sehingga disimpulkan seperti apa secara garis besarnya. Dan memberikan saran membangun untuk dilakukan nantinya seperti apa.