

BAB I

PENDAHULUAN

I.1. Latar Belakang

Di masa globalisasi saat ini, kemajuan teknologi informasi dan komunikasi telah berkembang pesat mengingat manfaatnya yang begitu luas. TI saat ini digunakan untuk keperluan sehari-hari, mulai dari urusan administrasi perkantoran sampai dengan pelayanan publik pemerintahan terhadap masyarakat. Penggunaan TI memberikan manfaat kepada pemerintahan untuk meningkatkan kemampuan organisasi pemerintahan. Oleh karena itu, pemerintah semakin menunjukkan kebutuhan yang terus meningkat terhadap pemakaian TI agar sistem kerja birokrasi semakin efektif dan efisien dalam melayani masyarakat.

Pemerintah, dalam hal ini pemerintah daerah seringkali menghadapi tantangan besar dalam pembangunan TI, tantangan yang dihadapi mulai dari aspek strategis, misalnya belum adanya arah kebijakan sektoral di daerah dan belum jelasnya posisi strategis TI di lingkungan pemerintah daerah. Selain itu terdapat pula persoalan yang menyangkut aspek operasional seperti produk TI yang belum sesuai dengan kebutuhan atau malah tidak termanfaatkan, persoalan SDM dan infrastruktur pendukung dan lainnya. Permasalahan inilah yang menyebabkan investasi TI tidak menghasilkan nilai yang maksimal. Untuk itulah diperlukan adanya tata kelola teknologi informasi yang baik pada suatu instansi dimulai dari perencanaan sampai dengan implementasi agar instansi tersebut dapat berjalan secara optimal. Selain itu, dengan adanya tata kelola TI di Pemerintah Kota Bandung diharapkan persoalan diatas tidak akan menjadi hambatan bagi Pemerintah Kota Bandung dalam mencapai tujuan bisnis organisasi.

Dalam menyampaikan layanan TI, Pemerintah Kota Bandung menugaskan Dinas Komunikasi dan Informatika sebagai penanggung jawab dalam mengelola dan menyampaikan layanan TI yang disediakan Pemerintah Kota Bandung. Diskominfo berperan sebagai pengelola layanan TI khususnya layanan aplikasi dan infrastruktur bagi pengguna layanan yaitu Satuan Kerja Perangkat Dinas (SKPD) dan masyarakat Kota Bandung. Beberapa layanan aplikasi yang diberikan oleh Pemerintah Kota Bandung contohnya adalah bandung.go.id, SIM, SIAK,

SIMDUK, dll. Kemudian layanan infrastruktur yang disediakan Pemerintah Kota Bandung contohnya pemasangan jaringan internet di setiap SKPD, peningkatan *bandwidth*, dll. Namun berdasarkan *Master Plan IT* Diskominfo Pemkot Bandung, lebih dari 70% aplikasi yang dibutuhkan masih belum tersedia. Aplikasi yang sudah adapun seringkali pemanfaatannya belum maksimal. Jumlah yang sangat banyak ini menyebabkan kurang fisibelnya pembangunan seluruh aplikasi pada periode 2013-2018. Kemudian hanya sekitar 50% SKPD saja yang terhubung kepada jaringan internet. Kondisi inilah yang semakin memaksa Pemerintah Kota Bandung untuk menerapkan tata kelola TI untuk menghilangkan kesenjangan tersebut.

Tata kelola TI yang pada intinya adalah mengelola penggunaan TI agar menghasilkan *output* yang maksimal dalam organisasi, membantu proses pengambilan keputusan dan membantu proses pemecahan masalah tidak diragukan lagi merupakan pendukung dalam pencapaian tujuan suatu organisasi yang mengadopsi TI. Weill & Ross (2004) mendefinisikan tata kelola TI sebagai keputusan-keputusan yang diambil untuk memastikan adanya alokasi penggunaan TI dalam strategi-strategi organisasi yang bersangkutan. Tata kelola TI merefleksikan adanya penerapan prinsip-prinsip organisasi dengan memfokuskan pada kegiatan manajemen dan penggunaan TI untuk pencapaian organisasi.

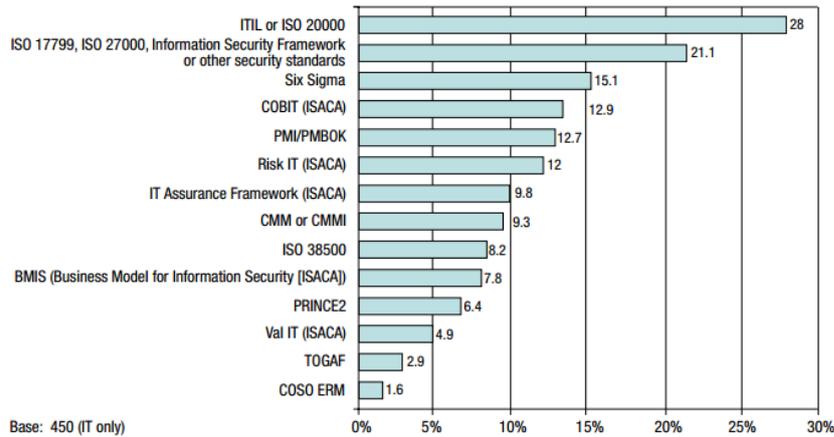
Tak dapat dipungkiri tata kelola TI sangat diperlukan karena peningkatan peran TI nantinya harus berbanding lurus dengan biaya investasi yang dikeluarkan. Nilai yang dihasilkan dari investasi TI inilah yang diharapkan dapat membantu tercapainya visi dari Pemerintah Kota Bandung untuk memberikan layanan TI yang efektifitas dan efisiensi. Namun saat ini Pemerintah Kota Bandung belum memiliki standar yang terukur untuk tata kelola manajemen layanan TI yang baik. Untuk itu diperlukan standar manajemen layanan TI sebagai acuan tata kelola layanan yang baik yang sudah terstandarisasi secara internasional seperti ITIL atau Cobit yang menjadi *best practices* untuk membangun manajemen layanan TI.

Penerapan *IT Governance* sebenarnya telah diatur dalam Peraturan Menteri Komunikasi dan Informatika tahun 2010 yaitu UU N0.14 tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik yang bertujuan untuk mewujudkan tata kelola

pemerintahan yang baik dan bertanggung jawab (*good governance*) melalui penerapan prinsip – prinsip akuntabilitas, transparansi dan supremasi hukum serta melibatkan partisipasi masyarakat dalam setiap proses kebijakan publik. Selain itu terdapat Panduan Umum Teknologi Informasi dan Komunikasi Nasional (PUTIKN) versi 1 dari Departemen Komunikasi dan Informatika Republik Indonesia (Peraturan Menteri Komunikasi dan Informatika No.41/PER/MEN.KOMINFO/11/2007) yang memberikan panduan bagi instansi pemerintahan untuk menerapkan tata kelola TI. Memperhatikan pertimbangan tersebut, terlihat dengan jelas bahwa pemerintah nasional telah memberikan perhatian khusus terhadap performansi TI di seluruh sektor pemerintahan.

Good Corporate Governance (GCG) dapat diartikan sebagai tata kelola organisasi yang baik. Secara prinsip GCG merupakan suatu sistem yang mengatur dan mengendalikan organisasi (FCGI, 2002). Menurut KNKG (2006), prinsip-prinsip GCG terdiri dari transparansi, akuntabilitas, tanggung jawab, independensi serta kewajaran dan kesetaraan diperlukan untuk mencapai kesinambungan usaha (*sustainability*) organisasi dengan memperhatikan pemangku kepentingan (*stakeholders*). Oleh karena itu penerapan GCG menjadi salah satu langkah penting bagi pemerintahan untuk meningkatkan dan memaksimalkan nilai bisnis instansi serta mendorong pengelolaan pemerintahan yang profesional, transparan, dan efisien sesuai dengan prinsip-prinsip GCG.

Terdapat banyak *framework* dan standar untuk tata kelola TI diantaranya Cobit, ITIL, ISO 20000, ISO 27000, dan *framework* generik *IT Governance*. Namun ITIL merupakan *best practices* yang paling sering digunakan oleh kalangan profesional di bidang ITSM. ITIL menempati posisi sebagai Top 5 *IT Governance Framework* pada survei yang dilakukan ITGI tahun 2011 (sumber: *Global Status Report on the Governance of Enterprise IT* (GEIT) – 2011). Menurut Potgieter (2004), terdapat hubungan antara kepuasan pelanggan dan kinerja operasional dengan aktifitas ITIL, dimana kepuasan pelanggan dan kinerja operasional akan meningkat seiring meningkatnya aktifitas ITIL yang dilakukan. Hal inilah yang menyebabkan semakin meningkatnya penggunaan ITIL dibandingkan *framework* lain. Seperti yang ditunjukkan pada Gambar I.1.



Gambar I.1 Survey Penggunaan Framework & Standar IT Governance (ISACA, 2011)

Berdasarkan pemaparan diatas, maka perlu dilakukan perancangan tata kelola manajemen layanan TI menggunakan ITIL versi 3 dengan domain *Service Design* sebagai kerangka kerjanya. Dimana rancangan tata kelola manajemen layanan TI ini diharapkan dapat menjadi petunjuk dan pedoman bagi Pemerintah Kota Bandung dalam melakukan implementasi manajemen layanan TI, agar tersedianya layanan TI yang efektif dan efisien. Selain itu, dengan adanya rancangan tata kelola TI ini diharapkan dapat membantu Pemerintah Kota Bandung dalam mencapai tujuan instansi dan terpetaknya nilai yang dihasilkan dari investasi TI.

I.2. Perumusan Masalah

Dengan melihat latar belakang yang telah dibahas sebelumnya, permasalahan yang dapat dirumuskan yaitu :

1. Pada tingkat berapa kemampuan manajemen layanan TI di Pemerintah Kota Bandung khususnya domain *service design* ITIL versi 3 ?
2. Apa saja kebutuhan perancangan tata kelola manajemen layanan TI di Pemerintah Kota Bandung dengan menggunakan ITIL versi 3 domain *service design* ?
3. Bagaimana solusi rancangan tata kelola manajemen layanan TI di Pemerintah Kota Bandung menggunakan ITIL versi 3 domain *Service Design* ?

I.3. Tujuan Penelitian

Adapun tujuan yang akan dicapai pada penelitian ini meliputi :

1. Mengetahui tingkat kemampuan manajemen layanan TI khususnya pada domain *service design* ITIL versi 3 di Pemerintah Kota Bandung .

2. Melakukan identifikasi kebutuhan perancangan tata kelola manajemen layanan TI di Pemerintah Kota Bandung dengan menggunakan ITIL versi 3 domain *service design*.
3. Melakukan perancangan tata kelola manajemen layanan TI di Pemerintah Kota Bandung dengan menggunakan ITIL versi 3 domain *service design*.

I.4. Batasan Penelitian

Batasan masalah dari penelitian tugas akhir ini yaitu :

1. Penelitian ini hanya melakukan perancangan pada proses prioritas yang digunakan sebagai sampling dalam melaksanakan tata kelola TI di Pemerintah Kota Bandung.
2. Penelitian hanya dilakukan sampai tahap perancangan dokumen, tidak berlanjut ke tahap implementasi.

I.5. Manfaat Penelitian

Adapun manfaat yang diperoleh dari penelitian tugas akhir ini adalah sebagai berikut:

1. Memberikan rancangan tata kelola layanan TI menggunakan ITIL versi 3 domain *service design* untuk digunakan sebagai acuan dalam meningkatkan kinerja layanan pada Pemerintah Kota Bandung.
2. Memberikan rancangan *service design* layanan TI Pemerintah Kota Bandung sebagai hasil terjemahan kebutuhan bisnis yang telah didefinisikan *top level management*.
3. Membantu Pemerintah Kota Bandung dalam menjalankan seluruh proses TI dan mengukur tingkat keberhasilan investasi TI pada organisasi.