

BAB I PENDAHULUAN

Pada bab 1 ini menjelaskan mengenai latar belakang masalah dari penelitian yang akan dilakukan, merumuskan masalah yang akan diteliti, mengidentifikasi tujuan dari penelitian yang akan dicapai, manfaatnya, batasan dan juga bagaimana sistematika penulisan pada penelitian ini.

I.1 Latar Belakang

Teknologi informasi sekarang ini sangat berkembang dengan pesat yang membuat semua organisasi atau perusahaan menjadi bagian yang tidak dapat dipisahkan. Begitu juga dengan instansi pemerintahan menjadikan teknologi informasi sebagai pendukung proses bisnisnya yang dapat meningkatkan kualitas kinerja dan meningkatkan efektivitas dan efisiensi kerja mereka. Melakukan investasi teknologi informasi sangat membantu pemerintahan dalam pengambilan keputusan, serta mampu memberikan pelayanan yang baik bagi masyarakat.

Dinas Komunikasi, Informatika dan Statistik Pemerintah Provinsi DKI Jakarta dipimpin oleh seorang Kepala Dinas yang berkedudukan di bawah dan bertanggung jawab kepada Gubernur melalui Sekretaris Daerah yang merupakan penyelenggara urusan pemerintahan dan mempunyai tugas di bidang Komunikasi dan Informatika, Statistik dan Persandian. Instansi ini memiliki tugas dalam memberikan pelayanan dibidang teknologi informasi dan menempatkan teknologi informasi sebagai hal yang sangat mendukung dalam menjalankan kegiatan bisnisnya. DISKOMINFOTIK DKI Jakarta memiliki bidang yang salah satunya bidang sistem informasi manajemen yang didalamnya terdapat layanan insiden yaitu aplikasi, database dan integrasi. Pada bidang SIM saat ini belum memiliki kebijakan *incident management*. Hal ini berdampak pada menurunnya kinerja layanan TI dalam memenuhi kebutuhan bisnis.

Hal tersebut menggambarkan bahwa bidang SIM perlu meningkatkan tata Kelola dalam mengelola penanganan insiden. Tahap awal yang dilakukan dalam membangun penanganan insiden dengan membuat perencanaan *incident management* yang mengadopsi sebuah *framework*. Hasil dari perencanaan tersebut dapat digunakan untuk bahan *knowledge base* dan panduan kerja bagi pihak manajemen dalam melakukan proses penanganan insiden yang terstandarisasi.

Perancangan kebijakan *incident management framework COBIT 5* diharapkan dapat mengoptimalkan peran SDM dalam menangani permasalahan insiden dengan tujuan untuk memastikan tingkat terbaik kualitas layanan. Pembuatan prosedur *incident management* ini menghasilkan standar dan prosedur yang sesuai dengan yang diharapkan. Pembuatan prosedur *incident management* ini memerlukan *framework COBIT 5* agar dapat mengatasi permasalahan yang telah disebutkan sebelumnya.

I.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah diatas, maka rumusan masalah dari artikel ini adalah bagaimana menyusun kebijakan *incident management* di bidang SIM pada DISKOMINFOTIK DKI menggunakan *Framework COBIT 5*?

I.3 Tujuan Penelitian

Berdasarkan perumusan masalah maka tujuan yang ingin dicapai dari penelitian ini adalah:

1. Menghasilkan sebuah draf kebijakan *incident management* berdasarkan *framework Cobit 5*.
2. Memberikan rekomendasi yang sesuai dengan kebutuhan instansi tentang temuan *incident management* di DISKOMINFOTIK DKI Jakarta saat ini sebagai panduan dimasa depan.

I.4 Manfaat Penelitian

Dari hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi dan manfaat bagi instansi saat ini maupun dimasa depan, Adapun beberapa manfaat yang diharapkan oleh penelitian adalah sebagai berikut:

1. Mempermudah instansi dalam mengidentifikasi masalah dan penanganan tentang *incident management*.
2. Mendukung pencapaian tata kelola instansi yang sesuai dengan tujuan instansi

I.5 Batasan Masalah

Dalam pembahasan penelitian ini lebih difokuskan pada perancangan kebijakan *Incident Management* di bidang SIM pada instansi DISKOMINFOTIK DKI Jakarta menggunakan *framework COBIT 5*.

I.6 Sistematika Penelitian

Sistematika penulisan penelitian ini disajikan dengan penjelasan sebagai berikut:

BAB 1 Pendahuluan

Bab ini memuat latar belakang masalah, perumusan masalah, batasan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian, dan sistematika penulisan.

BAB 2 Tinjauan Pustaka

Bab ini membahas mengenai kajian pustaka dan dasar teori berfungsi sebagai sumber dalam memahami permasalahan yang berkaitan dengan penelitian yang dilakukan.

BAB 3 Metodologi Penelitian

Bab ini menjelaskan mengenai tahapan-tahapan yang akan digunakan dalam proses penelitian ini.

BAB 4 Analisa

Bab ini membahas tentang analisa kondisi eksisting dan kondisi ideal yang diharapkan

BAB 5 Perancangan kebijakan

Bab ini membahas tentang perancangan kebijakan yang diterapkan.

BAB 5 Saran dan Kesimpulan

Bab ini membahas tentang hasil penelitian dan saran yang bisa digunakan sebagai pengembangan dari penelitian selanjutnya.