

# BAB I PENDAHULUAN

## I.1 Latar Belakang

Perkembangan modern, terutama Revolusi Industri 4.0, ditandai dengan kemajuan dalam Sistem Informasi (SI) dan Teknologi Informasi (TI) yang mencakup *Internet of Things* (IoT), *Big Data*, Kecerdasan Buatan (*Artificial Intelligence*), serta otomatisasi dalam kehidupan sehari-hari. Aspek pemerintahan juga tidak terlepas dari pengaruh perkembangan ini, terutama dalam sektor Tata Kelola TI (*IT Governance*) (Salgues, 2018). Implementasi ini diperlukan untuk meningkatkan kinerja layanan dan memastikan sistem birokrasi dapat berjalan secara efektif. Dengan demikian, proses bisnis yang terjadi dapat menjadi lebih efisien, transparan, dapat dipertanggung jawabkan, dan melibatkan semua pemangku kepentingan yang terkait (Aminah & Saksono, 2021).

Salah satu metode yang dapat mendukung digitalisasi dan otomatisasi pada organisasi atau perusahaan adalah penerapan *Enterprise Architecture* (EA). EA merupakan metodologi yang digunakan oleh perusahaan atau organisasi skala menengah hingga besar untuk melakukan transformasi digital. Tujuan utamanya adalah menyediakan pandangan menyeluruh yang mencakup aspek bisnis, teknologi, dan informasi (Kohansal et al., 2021). Pelayanan pemerintahan yang baik merupakan hasil dari implementasi manajemen sistem informasi yang efisien. Oleh karena itu, adopsi EA menjadi strategi penting dalam mempercepat proses bisnis, meningkatkan efisiensi pelayanan, dan menyelaraskan operasi yang dilakukan (Defriani & Resmi, 2019).

Instansi Kepolisian Republik Indonesia (Polri) merupakan aparatur pemerintahan yang memainkan peran penting dalam bidang administrasi kependudukan. Selain menjaga keamanan, ketertiban masyarakat, dan menegakkan hukum, Polri juga menjadi salah satu instansi pemerintahan yang memiliki wewenang untuk menerima laporan atau pengaduan

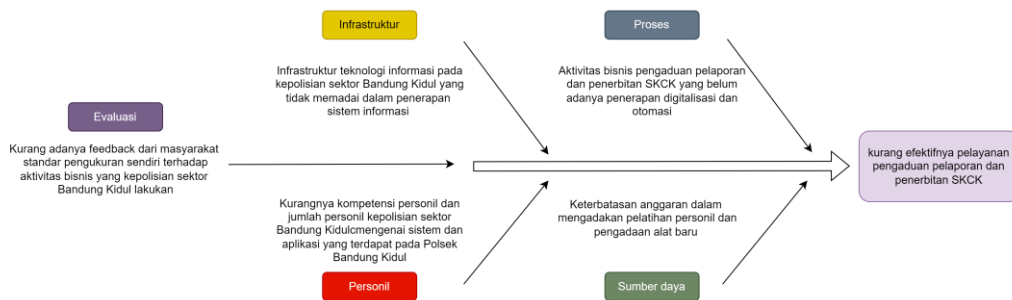
masyarakat serta mengeluarkan surat izin atau surat keterangan pelayanan masyarakat. Hal ini diatur dalam Pasal 13 dan 14 Undang-Undang Nomor 2 Tahun 2002(*UU No. 2 Tahun 2002*, n.d.).

Di wilayah administratif kecamatan, terdapat Kepolisian Sektor (Polsek) yang berperan dalam melaksanakan tugas kepolisian, salah satunya adalah Polsek Bandung Kidul. Berdasarkan Surat Keputusan (SKEP) Polsek Bandung Kidul Nomor 2 Tahun 2016, Polsek Bandung Kidul bertugas melaksanakan fungsi utama Polri di wilayah administratif kecamatan Bandung Kidul. Dalam konteks data penduduk, Polsek Bandung Kidul bertanggung jawab atas penyediaan layanan yang berkaitan dengan data kependudukan, seperti menjadi perantara dalam pembuatan surat kehilangan dan Surat Keterangan Catatan Kepolisian (SKCK) dan dalam pengaduan/pelaporan kejadian luar biasa/ kehilangan. Dalam implementasinya, pembuatan SKCK, dan pelaporan/pengaduan memerlukan data tunggal perseorangan berupa Nomor Induk Kependudukan (NIK) dan atau data pribadi individu sebagai data acuan. Hal ini sesuai dengan yang diatur dalam Undang-Undang Administrasi Kependudukan Nomor 24 Tahun 2013, Pasal 64 Ayat 2 dan 3.

Polsek Bandung Kidul dalam menjalankan fungsi pelayanan pembuatan SKCK dan pelayanan pengaduan pelaporan berpacu pada produk hukum yang mengatur kegiatan tersebut, hukum tersebut adalah Perkapolri Nomor 18 Tahun 2014(*Peraturan Kepala Kepolisian Negara Nomor 18 Tahun 2014*, n.d.) dan Perpolri Nomor 9 Tahun 2018(*Perpol No. 9 Tahun 2018*, n.d.). Dalam melaksanakan tugas dan fungsi tersebut, Polsek Bandung Kidul menghadapi beberapa kendala seperti rendahnya otomasi, mayoritas aktivitas bisnis yang masih manual dalam pelaksanaannya, seperti pengarsipan laporan SKCK pada Polsek Bandung Kidul yang belum disimpan secara digital, dan pelaporan pengaduan yang masih menggunakan berkas fisik. Kendala-kendala ini menyebabkan operasi bisnis dan birokrasi di Polsek Bandung Kidul berjalan kurang optimal, yang menjadi lambatnya penyelesaian pembuatan SKCK dan pelaporan pengaduan(Ady W, 2021; Chandra Ramdhani et al., 2021).

Oleh karena itu, dalam penelitian ini penulis akan mengkaji apakah proses bisnis pembuatan SKCK dan pengaduan pelaporan di Kepolisian Sektor Bandung Kidul telah berjalan secara optimal dengan menggunakan pendekatan *Enterprise Architecture* melalui metodologi *Zachman Framework*. Penulis memilih metode *Zachman Framework* karena, dibandingkan dengan metode lain seperti TOGAF ADM, *Zachman Framework* memiliki komponen yang lebih simpel dan lebih sesuai dengan objek penelitian yang belum memiliki banyak komponen dalam infrastruktur teknologinya.

Berikut adalah penggambaran *root cause analysis* yang penulis lakukan menggunakan *Fishbone Diagram* dari kedua permasalahan tersebut (penerbitan SKCK dan pengaduan pelaporan).



Gambar I-1 *Fishbone* diagram permasalahan fungsi pengaduan pelaporan dan penerbitan SKCK

## I.2 Perumusan Masalah

Rumusan masalah yang muncul dalam penelitian yang penulis lakukan kali ini adalah:

1. Bagaimana struktur organisasi, sistem dan proses bisnis eksisting di kantor Polsek Bandung Kidul dalam melaksanakan fungsi pelayanan pembuatan SKCK dan pelaporan pengaduan ?
2. Bagaimana rancangan arsitektur *enterprise Zachman Framework* dapat meningkatkan efisiensi dan efektivitas layanan pembuatan SKCK dan pengaduan pelaporan di kantor polsek Bandung Kidul ?

### **I.3 Tujuan Penelitian**

Adapun Tujuan dari penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Menggambarkan struktur organisasi, sistem, dan proses bisnis eksisting di kantor Polsek Bandung Kidul dalam melaksanakan fungsi pelayanan pembuatan SKCK dan pelaporan pengaduan.
2. Merancang sebuah kerangka model *Enterprise Architecture* menggunakan model *Zachman Framework* yang dapat meningkatkan efisiensi aktivitas bisnis Polsek Bandung Kidul dalam pembuatan SKCK dan pengaduan pelaporan.

### **I.4 Batasan Penelitian**

Batasan penelitian pada penelitian tugas akhir ini diantara ialah

1. Penelitian berfokus pada objek penelitian yang merupakan Kepolisian Sektor Bandung Kidul.
2. Penelitian yang penulis lakukan hanya berfokus pada tahapan perancangan dan tidak sampai tahapan implementasi.
3. Perancangan *Enterprise Architecture* menggunakan *Zachman Framework*.
4. Perancangan *Enterprise Architecture* yang dilakukan hanya kepada aktivitas bisnis pembuatan SKCK dan pengaduan pelaporan.

### **I.5 Manfaat Penelitian**

Manfaat dari dilakukannya penelitian perancangan EA pada Polsek Bandung Kidul ialah:

1. Bagi pihak Polsek Bandung Kidul, penelitian ini akan menghasilkan sebuah rancangan *Enterprise Architecture* yang nantinya akan meningkatkan tingkat efisiensi dari aktivitas bisnis administrasi kependudukan yang terjadi pada Polsek Bandung Kidul
2. Dalam keilmuan Sistem Informasi, penelitian ini diharapkan akan memunculkan kemudahan penelitian akan datang terhadap penelitian instansi pemerintahan yang mempunyai skala yang sama karena penelitian ini akan dijadikan acuan

3. Bagi peneliti lain, penelitian ini dapat dijadikan referensi jika akan melakukan perancangan *Enterprise Architecture* dengan *Zachman Framework*

## **I.6 Sistematika Penulisan**

Penelitian ini diuraikan dengan sistematika penulisan sebagai berikut:

### **Bab I Pendahuluan**

Pada bab ini berisi uraian mengenai konteks permasalahan, latar belakang penelitian, perumusan masalah, tujuan penelitian, batasan penelitian, manfaat penelitian, dan sistematika penulisan.

### **Bab II Tinjauan Pustaka**

Bab ini berisi literatur yang relevan dengan permasalahan yang diteliti dan dibahas pula hasil-hasil penelitian terdahulu. Minimal terdapat lebih dari satu metodologi/metode/kerangka kerja yang disertakan pada bab ini untuk menyelesaikan permasalahan atau meminimalisir gap antara kondisi eksisting dengan target. Pada akhir bab, analisis pemilihan metodologi/metode/kerangka kerja harus dijelaskan untuk menentukan metodologi/metode/kerangka kerja yang akan digunakan di penelitian ini.

### **Bab III Metodologi Penelitian**

Metodologi penelitian merupakan strategi dan langkah-langkah (*plan of attack*) yang akan dilakukan di penelitian dalam rangka menjawab rumusan masalah yang disusun sebelumnya. Penyusunan metodologi penelitian harus dilakukan secara kritis apakah metode atau teknik yang dipilih memang tepat sesuai tujuan penelitian. Pada bab ini dijelaskan langkah-langkah penelitian secara rinci meliputi: tahap merumuskan masalah penelitian, merumuskan hipotesis, mengembangkan model penelitian, mengidentifikasi dan melakukan operasionalisasi variabel penelitian, menyusun kuesioner penelitian,

merancang pengumpulan dan pengolahan data, melakukan uji instrumen, merancang analisis pengolahan data.

#### **Bab IV      Persiapan dan Identifikasi**

Bab persiapan dan identifikasi berfungsi untuk memberikan pemahaman awal tentang objek penelitian, pencarian dan penyediaan data yang akan dijadikan analisis lebih lanjut. Hal ini juga dapat membantu pembaca dalam memahami konteks dan latar belakang akan penelitian yang penulis lakukan

#### **Bab V       Hasil dan Evaluasi**

Pada bab ini, disajikan hasil rancangan, temuan, analisis dan pengolahan data. Selain itu bab ini juga berisi tentang validasi atau verifikasi hasil dari penelitian, sehingga hasil tersebut apakah telah benar-benar menyelesaikan masalah atau menurunkan gap antara kondisi eksisting dan target yang akan dicapai. Analisis sensitivitas juga dapat digunakan di bab ini untuk lebih mengetahui hasil penelitian dapat diterapkan baik secara khusus di konteks penelitian maupun secara umum di konteks serupa (misal perusahaan di sektor serupa). Selain itu metode-metode evaluasi yang lain dapat di terapkan untuk memvalidasi hasil TA sesuai dengan kebutuhan.

Secara keseluruhan bab ini membahas secara mendetail mengenai hasil dari penelitian dan refleksinya terhadap tujuan penelitian. Untuk penelitian yang berfokus pada merancang sistem informasi/ aplikasi maka penamaan bab ini mengikuti tahapan penerapan SDLC yang digunakan dalam penelitian.

#### **Bab VI      Kesimpulan dan Saran**

Pada bab ini dijelaskan kesimpulan dari penelitian yang dilakukan serta jawaban dari pertanyaan penelitian yang disajikan di pendahuluan. Saran penelitian dikemukakan pada bab ini untuk penelitian selanjutnya.