

BAB 1

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah

Pemerintah Indonesia sedang giat untuk meningkatkan kualitas pelayanan terhadap masyarakat. Hal ini terbukti dengan diterbitkannya UU Pelayanan Publik Nomor 25 Tahun 2009 [1]. Untuk mewujudkan hal tersebut, Teknologi Informasi (TI) perlu dimanfaatkan karena seiring perkembangan jaman penerapan TI bukan hanya terbatas pada sektor bisnis saja tetapi juga sudah merambah ke sektor publik. Penelitian yang dilakukan oleh Dr. Dedi Riyanto Rahadi menunjukkan betapa TI berperan penting dalam peningkatan pelayanan publik [2].

Badan Pelayanan Perijinan Terpadu (BPPT) Kota Semarang merupakan salah satu unit organisasi pemerintahan yang bertugas di sektor publik. Tugas pokok dan fungsi BPPT Kota Semarang yaitu melaksanakan penyusunan dan kebijakan daerah yang bersifat spesifik di bidang penanaman modal serta melakukan koordinasi dan menyelenggarakan pelayanan administratif dibidang perijinan secara terpadu [3]. Perihal tugas pokok dan fungsi tersebut, BPPT Kota Semarang memanfaatkan TI. Dengan penerapan TI tersebut, diharapkan visi dan misi dari BPPT Kota Semarang dapat tercapai [4].

Dalam melayani perihal perijinan, BPPT Kota Semarang menerapkan Sistem Pelayanan Perijinan Satu Pintu. Sistem tersebut telah terintegrasi yang digunakan oleh *front office* dan *back office* untuk memproses formulir pendaftaran terkait permohonan perijinan. Penggunaan sistem tersebut bertujuan untuk meningkatkan kualitas layanan kepada masyarakat sehingga proses permohonan perijinan menjadi cepat, tepat dan transparan. BPPT juga telah menerapkan *Standard Operating Procedur* (SOP) untuk memproses permohonan perijinan, sehingga rincian biaya retribusi serta lama pemrosesan perijinan sudah di informasikan secara pasti oleh pemohon.

Namun dalam implementasinya masih sering ditemui dokumen permohonan perijinan yang tidak selesai dalam waktu yang telah ditentukan. Menurut wawancara yang dilakukan kepada Kasubid TI di BPPT Kota Semarang, ada beberapa staf yang tidak memproses dokumen permohonan perijinan ke dalam sistem dan tidak sesuai dengan SOP yang ada. Dari paparan diatas diketahui bahwa terdapat kesenjangan antara harapan dengan realita yang terjadi berkaitan dengan sistem yang diterapkan di BPPT Kota Semarang. Oleh karena itu dibutuhkan *self assessment* serta tata kelola TI yang baik untuk memastikan bahwa penerapan sistem pelayanan perijinan satu pintu tersebut sejalan dengan tujuan organisasi.

Pada penelitian sebelumnya oleh Rizky Masita Rahmadini dkk, didapati bahwa kinerja BPPT Kota Semarang belum optimal. Produktifitas dinilai kurang optimal karena masih ada beberapa penerbitan perijinan yang tidak tepat waktu [5]. Hal yang sama dikemukakan oleh penelitian lain terkait pelayanan di BPPT Kota Semarang. Pada penelitian yang dilakukan oleh Didik Hadiyanto Reinaldi dkk, kualitas pelayanan pembuatan Surat Ijin Usaha Perdagangan (SIUP) dirasa kurang optimal karena belum memenuhi harapan pelanggan [6].

Dari dua penelitian diatas, keduanya sama-sama memberikan rekomendasi untuk melakukan perbaikan di bidang sumber daya manusia. Berdasarkan informasi tersebut maka diperlukan *self assessment* terkait pengelolaan sumber daya manusia pada sistem pelayanan perijinan satu pintu. *Self assessment* dilakukan untuk menilai bahwa pengembangan sistem tersebut telah sesuai dengan tujuan pengembangannya. Dalam melaksanakan *self assessment*, harus didukung dengan tata kelola TI yang baik untuk membantu melakukan *self assessment*. Salah satu kerangka kerja yang dapat dijadikan panduan dalam melakukan *self assessment* adalah *Control Objective for Information and Related Technology (COBIT)*. Keunggulan dari *framework* ini adalah memiliki konsep yang lengkap dan terintegrasi, diterima secara internasional, fleksibel untuk diterapkan dalam jenis organisasi. Penelitian ini akan berfokus pada domain APO07 mengenai pengelolaan sumber daya manusia.

Atas dasar uraian diatas, disertai dengan visi BPPT Kota Semarang [4] serta hasil penelitian sebelumnya pada BPPT Kota Semarang [5] [6]. Maka penulis melakukan penelitian berjudul “Self Assessment Sistem Pelayanan Perijinan Satu Pintu Berdasarkan Framework COBIT 5 Pada Badan Pelayanan Perijinan Terpadu Kota Semarang” Dengan pengukuran kinerja ini dapat menghasilkan temuan dan rekomendasi yang dapat digunakan BPPT Kota Semarang sebagai referensi untuk meningkatkan pengelolaan TI terkait sumber daya manusia agar kedepannya dapat mendukung tujuan bisnis lebih baik.

1.2 Rumusan Masalah

1. Bagaimana tingkat kapabilitas dan kondisi tata kelola TI terkait pengelolaan sumber daya manusia sistem pelayanan perijinan satu pintu pada BPPT Kota Semarang ?
2. Bagaimana strategi perbaikan untuk BPPT Kota Semarang untuk mencapai tingkat kapabilitas pengelolaan sumber daya manusia yang lebih baik ?

1.3 Batasan Masalah

1. *Self assessment* tata kelola TI hanya terkait kinerja BPPT Kota Semarang dalam pengelolaan sumber daya manusia pada sistem pelayanan perijinan satu pintu berdasarkan *framework* COBIT 5 domain APO07 (*Manage Human Resource*).
2. Data acuan yang digunakan adalah kuesioner, wawancara dan hasil studi dokumen yang dilakukan berdasarkan *framework* COBIT 5.

1.4 Tujuan Penelitian

1. Mengetahui tingkat kapabilitas dan kondisi tata kelola TI terkait pengelolaan sumber daya manusia sistem pelayanan perijinan satu pintu pada BPPT Kota Semarang saat ini.
2. Memberikan referensi strategi perbaikan yang harus dilakukan untuk mencapai tingkat kapabilitas yang lebih baik.

1.5 Manfaat Penelitian

1. Memberikan pemahaman mengenai langkah-langkah dalam melakukan *self assessment* tata kelola teknologi informasi pada perusahaan dengan menggunakan *framework* COBIT 5.
2. Diharapkan dapat menjadi bahan referensi dalam melakukan perbaikan tata kelola teknologi informasi pada domain APO07 *Manage Human Resource* di BPPT Kota Semarang dengan berdasarkan *framework* COBIT 5.