

BAB 1

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah

Teknologi Informasi (TI) merupakan sarana yang penting untuk mengelola data informasi karena menawarkan efisiensi dan efektivitas kerja, ini merupakan hal yang sangat penting dalam peningkatan proses bisnis suatu perusahaan baik di instansi pemerintahan maupun swasta. Teknologi informasi tersebut mempunyai peran penting dalam mendukung tujuan bisnis suatu perusahaan dengan menyediakan informasi dan komunikasi yang cepat, mudah serta akurat, meningkatkan efektifitas dan efisiensi proses bisnis, mendukung pengambilan keputusan dan mendukung inovasi perusahaan untuk perkembangan. Pengelolaan Teknologi Informasi dapat digunakan dalam menjamin efisiensi dan pencapaian kualitas pelayanan yang baik bagi tujuan bisnis perusahaan atau instansi Pemerintahan. Akan tetapi banyak organisasi yang memulai memanfaatkan sistem informasi dan teknologinya hanya memperhatikan kebutuhan sesaat saja, serta dalam penerapannya belum terintegrasi dengan baik [1]

Terciptanya suatu tata kelola pemerintahan yang baik (good governance) tercermin pada kualitas pelayanan publik yang diberikan oleh pemerintahannya. Pemberian pelayanan yang baik akan memberi dampak positif pada kinerja pemerintahan itu sendiri, dan jika Pemerintahan mampu menciptakan kondisi seperti ini maka pemerintahan tersebut bisa dibilang atau menuju pada terselenggaranya asas –asas good governance yang tentunya diharapkan oleh semua masyarakat.

Di indonesia sudah menjadi rahasia umum jika pelayanan publik yang diberikan oleh lembaga pemerintahan masih belum maksimal, hal ini dikatakan oleh ketua Ombudsman sebagai ketua pengawas atau lembaga yang mengawasi pelaksanaan layanan publik pemerintah. Hasil survei yang dilakukan menunjukkan bahwa kualitas pelayanan publik di indonesia masih sangat rendah, kualitas layanan publik seperti ada tidaknya Standar Operasional Prosedur (SOP) kesesuaian proses

pemberian pelayanan, keterbukaan informasi, keadilan dan kecepatan dalam pemberian layanan serta kemudahan pengaduan masyarakat [2].

Peraturan Pemerintahan melalui no. 96 tahun 2012 tentang pelayanan publik bagi kementerian dan lembaga pemerintah merupakan suatu harapan dalam upaya perbaikan pelayanan publik pendayaguna aparatur negara dan revormasi birokrasi, dikatakan juga semua penyelenggara pelayanan publik harus menyelenggarakan pelayanan yang baik. Dalam proses peraturan pemerintah tersebut disebutkan penyelenggara pelayanan publik kementerian atau lembaga pemerintahan akan mendapat sanksi bila tidak melaksanakan amanah tersebut mulai dari Administrasi, teguran tertulis sampai pemberhentian [3].

Pengaduan masyarakat merupakan suatu bentuk partisipasi dalam jalannya pemerintahan, terkait dengan itu agar penyedia pelayanan publik dapat mendengar keluhan dari masyarakat. Hal tersebut dilakukan agar pemerintah dapat mengetahui dan memperhatikan apa sebenarnya yang menjadi kebutuhan masyarakatnya. Sayangnya disebagian lembaga pemerinta masih menganggap pengaduan sebagai suatu bentuk ancaman bagi keberlangsungan organisasi.

Berdasarkan penelitian yang dilakukan tidak efektifnya suatu sistem pengaduan dapat menyebabkan sikap apatis dari masyarakat yang akhirnya enggan untuk melakukan pengaduan. Hal ini bukan menunjukkan kepuasan akan pelayanan lembaga pemerintah yang diterima tetapi melakukan pengaduan menjadi hal yang percuma karena sulit untuk mendapat respon dari lembaga yang bersangkutan. Tentu sangat disayangkan mengingat pengaduan dari masyarakat sangat penting untuk perbaikan pelayanan publik. Perlu upaya dari semua pihak baik dari pemerintah maupun pusat untuk mendorong masyarakat untuk ikut serta melakukan pengaduan, menyediakan sarana pengaduan, serta penanganan yang baik.

Sejalan dengan pemikiran tersebut Gubernur Provinsi Jawa Tengah mengupayakan penyediaan pengaduan masyarakat melalui suatu layanan aspirasi dan pegaduan secara online dengan sebuah website LaporGub dalam fungsi pengawasan kinerja pemerintah dan pengaduan masyarakat. Gubernur mengharapkan masyarakat memanfaatkan fasilitas tersebut untuk menyampaikan permasalahan apa saja yang

ada di tengah masyarakat, langsung melaporkannya melalui website tersebut. Dan masyarakat yang ingin melaporkan dapat langsung mengakses situs tersebut dan melapor atau memberi masukan yang nantinya langsung didistribusikan kesektor terkait atau yang bersangkutan dengan laporan tersebut maksimal dalam 12 jam setelah laporan itu masuk.



Gambar 1.1 Grafik Pengaduan [Sumber : Website LaporGub]

Sistem dalam proses LapoGub ini mengaitkan semua Satuan Kerja Perangkat Daerah (SKPD) dalam sistem layanan tersebut pemerintah Provinsi Jawa Tengah harus menunjuk satu Admin yang bertugas untuk menerima laporan yang masuk dan sekaligus menjawab atau merespon pertanyaan atau laporan yang masuk tersebut. Pemprov Jawa Tengah juga bekerja sama dengan kabupaten dan kota yang ada di Provinsi Jawa tengah. Dalam pengelolaan laporan atau pengaduan ini juga memiliki Standar Operasional Prosedur (SOP) setiap laporan yang masuk itu akan direspon oleh Superadmin Situation Room dikantor Gubernur Provinsi Jawa Tengah. Namun setelah Superadmin ini mendapat laporan tersebut hal pertama yang harus dilakukan yaitu meneruskannya kepada Gubernur kemudian mendiposisikan pada SKPD yang berkaitan dengan laporan tersebut. Dalam waktu maksimal satu hari, kemudian SKPD harus menjawab atau menanggapi laporan itu

maksimal enam hari, jika dalam enam hari SKPD terkait belum bisa memberikan tanggapan bisa diperpanjang hingga tujuh hari pada hari kerja dan jawaban atau tanggapan tersebut akan termuat dalam website LapoGub atau langsung pada email pelapor.

Akan tetapi sistem tersebut dinilai kurang efektif karena masih ada beberapa laporan pengaduan masyarakat yang tidak direspon atau tidak ditindak lanjuti dan juga tidak adanya standarisasi kualitas data informasi yang disajikan untuk menangani masalah. Hal ini diperkuat dari data Ombudsman Republik Indonesia (ORI) pada tahun 2015 terdapat khusus sebanyak 125 laporan dari masyarakat tentang keluhan pelayanan publik yang ada di Provinsi ini. Dari semua laporan yang masuk yang bisa diselesaikan hanya 34 kasus. Untuk memaksimalkan tujuan dari diterapkan sistem pelayanan publik ini, pihak atau lembaga pemerintahan Provinsi Jawa Tengah harus melakukan evaluasi dan perbaikan serta melakukan pengukuran pengendalian internal sistem LapoGub tersebut secara berkala agar kinerja dari sistem yang sudah ada jadi lebih baik dan mendukung kinerja pemerintahan [2].

Evaluasi kinerja pelayanan Pemerintahan Provinsi Jawa Tengah perlu dilakukan untuk mendukung visi misi dari lembaga pemerintahan terkait dengan pelayanan yang ingin diberikan kepada masyarakat. Peningkatan kualitas, efektifitas pelayanan dan memenuhi kebutuhan Stakeholder. Proses tata kelola yang akan digunakan adalah dengan menggunakan COBIT 5 dengan Domain APO (Align, Plan, Organize) karena memberikan panduan solusi penyediaan layanan dan dukungan strategi serta mengidentifikasi resiko yang merupakan cara terbaik TI dalam berkontribusi pada pencapaian tujuan Organisasi. realisasi visi strategis perlu direncanakan, dikomunikasikan dan dikelola untuk perspektif yang berbeda, dalam domain APO terdapat 13 proses yang dapat digunakan salah satunya APO11 (*Manage Quality*). Tujuan dari APO11 adalah memastikan pencapaian solusi dan layanan yang konsisten untuk memenuhi persyaratan tingkat efektifitas suatu sistem.

Dalam berbagai penelitian yang berkaitan dengan tata kelola Teknologi Informasi dengan framework COBIT 5. Misalnya pada Analisis Audit Sistem Informasi Pada

Domain APO (*Align, Plan, dan Organize*) DENGAN MENGGUNAKAN FRAMEWORK COBIT 5|.

Berdasarkan uraian diatas maka peneliti bermaksud untuk mengangkat permasalahan tersebut sebagai bahan untuk penelitian. Adapun judul yang dipilih yaitu —Analisis Kinerja Sistem Informasi Layanan Pengaduan pada LaprGub Provinsi Jawa Tengah Berdasarkan Kerangka Kerja COBIT 5 DOMAIN APO (*Align, Plan, Organize*) |.

1.2 Rumusan Masalah

1. Bagaimana tingkat *Capability level* tata kelola kinerja sistem informasi layanan pengaduan LapoGub yang sedang berjalan saat ini terkait APO11 (*Manage Quality*)?
2. Bagaimana tingkat kesenjangan (*gap*) pada Sistem LapoGub terkait APO11 (*Manage Quality*)?
3. Bagaimana strategi dalam perbaikan yang perlu dilakukan Pemerintahan Provinsi Jawa Tengah dalam Meningkatkan kapabilitas manajemen kualitas dibagian pelayanan masyarakat yang lebih baik?

1.3 Batasan Masalah

Dalam melakukan penelitian ini, penulis membatasi ruang lingkup masalah yang ada. Pembatasan masalah tersebut sebagai berikut :

1. Pembahasan dilakukan pada penelitian Tingkat Kapabilitas Sistem Layanan Pengaduan LapoGub.
2. Analisis evaluasi dan perbaikan Sistem Informasi Layanan Pengaduan masyarakat dalam pengambilan keputusan atau kebijakan pemerintah dengan menggunakan framework COBIT 5 dengan domain Align, Plan dan Organize (APO11)

1.4 Tujuan Penelitian

1. Mengidentifikasi dan menganalisis Tingkat Kapabilitas efektifitas Sistem Informasi layanan pengaduan LapoGub khususnya dalam hal pelayanan masyarakat.
2. Mengetahui kesenjangan (*gap*) yang ada pada Sistem LapoGub saat ini
3. Memberikan rekomendasi perbaikan yang harus dilakukan Pemerintah Provinsi Jawa Tengah terkait dengan Sistem Layanan Pengaduan untuk mencapai Tingkat Kapabilitas yang lebih baik.

1.5 Manfaat Penelitian

Manfaat yang didapat dari penelitian ini adalah :

1. Bagi Pemerintahan Provinsi Jawa Tengah

Memberikan saran dan rekomendasi dalam penerapan tata kelola teknologi informasi yang diharapkan dapat membantu Pemerintahan dalam meningkatkan kualitas dan efektifitas pelayanan terhadap masyarakat.

2. Bagi Akademik

Sebagai referensi untuk pemahaman materi dan penerapan COBIT 5 dalam organisasi utamanya pada domain APO (*Align, Plan, Organize*)

3. Bagi Peneliti

Hasil penelitian ini diharapkan dapat menambah ilmu pengetahuan bagi peneliti mengenai *framework* COBIT 5 dengan domain APO (*Align, Plan, Organize*)