

BAB I PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Teknologi Informasi merupakan sebuah teknologi yang terus berkembang cepat hingga saat ini, perkembangan adanya teknologi ini bisa dilihat dengan mudahnya mencari informasi melalui internet agar dapat mempermudah aktivitas, termasuk memproses, mendapatkan, menyusun dan menyimpan serta memanipulasi data dengan berbagai cara untuk menghasilkan informasi yang berkualitas, yaitu informasi yang relevan, akurat dan tepat waktu, yang digunakan untuk keperluan pribadi, bisnis, dan pemerintahan bahkan akan berupa sebuah informasi yang strategis dalam pengambilan keputusan disuatu instansi (Kidi, 2018).

Perkembangan teknologi informasi saat ini tidak dapat dipisahkan di dalam kehidupan sehari – hari. Teknologi informasi dapat melingkupi banyak bidang yaitu diantaranya adalah : pendidikan, kesehatan, perbankan, bisnis maupun di dalam bidang pemerintahan, karena teknologi informasi yang berkembang begitu cepat, secara tidak langsung mengharuskan manusia untuk menggunakannya di setiap waktu (Rosana, 2010)

Website merupakan media online yang digunakan untuk menampung data teks, gambar, suara, dan animasi yang dapat ditampilkan lewat internet dan dapat diakses melalui komputer namun bisa juga diakses melalui laptop, handphone dan gadget. Penggunaan internet mempunyai kemampuan menghubungkan bisnis, dan kegiatan lainnya. Website juga bisa merupakan suatu proses transaksi bisnis antara publik dengan pemerintah melalui sistem otomatis, lebih umum lagi dikenal sebagai world wide web.

Sistem informasi dapat membantu pemerintah menjalankan organisasi dengan efektif serta efisien. Salah satu bentuk sistem informasi yang diadopsi oleh pemerintah adalah Pejabat Pengelola Informasi dan Dokumentasi, PPID sendiri merupakan sebuah Layanan online bagi pemohon informasi publik sebagai salah satu wujud pelaksanaan keterbukaan informasi publik di Majelis Permusyawaratan Rakyat Republik Indonesia yang bertanggung jawab di bidang penyimpanan, pendokumentasian, penyediaan, dan/atau pelayanan informasi di badan publik. PPID memiliki 3 layanan yaitu prosedur permohonan informasi, prosedur permohonan keberatan dan prosedur permohonan sengketa.

PPID juga termasuk ke dalam sistem E-Governance karena membantu dalam transaksi layanan publik yang tidak dibatasi sekat waktu dan lokasi, serta dengan biaya yang terjangkau bagi masyarakat tanpa harus menunggu dibukanya kantor pemerintah dan proses pemanfaatan teknologi informasi

sebagai alat untuk membantu menjalankan sistem pemerintahan secara lebih efisien.

Namun terdapat beberapa permasalahan di dalam website PPID MPR RI, yaitu belum dilaksanakannya pemeriksaan website dan email PPID secara rutin dan berkala oleh petugas PPID, tidak adanya status progress ketika pengguna sudah mengisi form registrasi sehingga pengguna layanan tidak mendapatkan respon status permohonan informasinya dengan cepat.

Kemudian permasalahan PPID MPR RI ini, berdasarkan hasil wawancara peneliti dengan Kasubag Pemberitaan dan Layanan Informasi mengatakan bahwa permasalahan PPID yang paling utama yaitu terkait penyelesaian informasi berupa waktu penyelesaian permohonan informasi yang cukup lama dan juga berdasarkan wawancara, saat ini PPID berada pada level 3 yaitu *defined*. Kondisi ini masih dinilai belum optimal untuk memenuhi permohonan layanan di PPID sehingga perlu dilakukan pengukuran untuk mencapai target yang diinginkan yaitu level 4.

Selanjutnya berdasarkan Evaluasi yang pernah dilakukan dengan Biro Hubungan Masyarakat dan Sistem Informasi dengan membentuk tim pelaksana kegiatan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM), yaitu terdapat beberapa unsur nilai terendah, yaitu penanganan pengaduan, kesesuaian standar layanan, untuk penanganan pengaduan mendapatkan nilai terendah yaitu 3,13. Selanjutnya kesesuaian standar pelayanan, kemudahan prosedur pelayanan, kesesuaian produk layanan yang masing masing mendapatkan nilai 3,18 adalah nilai terendah kedua, Begitu juga dengan waktu penyelesaian pelayanan termasuk tiga unsur terendah yaitu dengan nilai 3,22.

Jadi, jika berdasarkan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) unsur pelayanan yang termasuk tiga unsur terendah dan menjadi prioritas perbaikan yaitu unsur penanganan pengaduan, kesesuaian standar pelayanan, kemudahan prosedur pelayanan, dan kesesuaian produk Layanan dan waktu penyelesaian pelayanan. (Sumber : Survei Kepuasan Masyarakat, 2021).

Berdasarkan permasalahan tersebut, Maka dari itu dilakukan sebuah analisis untuk mengukur pelayanan PPID serta memastikan apakah pengelolaan Layanan IT yang ada sudah diterapkan sesuai standar sehingga dapat mengurangi resiko yang akan terjadi berdasarkan *framework ITIL*.

Hasil akhir penelitian ini yaitu untuk mengetahui sejauh mana pengukuran tingkat kematangan (*maturity level*) pada sistem Pejabat Pengelola Informasi dan Dokumentasi (PPID) berdasarkan hasil wawancara dengan pengolahan data menggunakan template *itil service operation*.

ITIL merupakan sebuah framework yang menggambarkan Best Practice dalam manajemen Layanan TI yang dibuat dan dikembangkan oleh *Office of Government Commerce (OGC)* di Inggris. *Good Practice* adalah sebuah pendekatan atau metode yang telah terbukti dalam praktiknya. Praktik

yang menjadi dukungan yang solid bagi organisasi, yang ingin memperbaiki Layanan TI mereka (Musda, 2013). (vom Brocke & Rosemann, 2015). mengatakan bahwa *ITIL V3* merupakan *framework* terbaik yang menawarkan praktik kuat, matang, teruji waktu dan dapat diterapkan ke semua jenis organisasi Layanan.

Fase *service operation* berkaitan dengan kegiatan operasional PPID dalam mengelola pelayanan di PPID khususnya saat pengguna ingin melakukan permohonan pelayanan yang ada di MPR RI. Dengan melakukan pengukuran tingkat kematangan Layanan IT, maka pihak PPID dapat mengetahui sejauh mana kematangan Layanan IT yang diberikan serta dapat meningkatkan kualitas Layanan sesuai dengan tujuan berdasarkan *framework ITIL*.

Berdasarkan dari permasalahan yang ada, membuat penulis melakukan penelitian dengan judul “**Evaluasi Manajemen Layanan Pada Website Pejabat Pengelola Informasi dan Dokumentasi (PPID) Menggunakan Framework ITIL V3 Domain Service Operation di MPR RI**“. Dengan adanya pengukuran Layanan IT yang diberikan, diharapkan dapat menjadi tolak ukur untuk meningkatkan kualitas dan performa Layanan IT.

1.2 Identifikasi Masalah

Berdasarkan Latar Belakang di atas, maka peneliti merumuskan masalah, yaitu :

1. Bagaimana tingkat kematangan Layanan IT pada sistem Pejabat Pengelola Informasi dan Dokumentasi (PPID) di MPR RI dengan menggunakan *framework ITIL (Information Technology Infrastructure Library) versi 3*
2. Bagaimana standar pelayanan PPID menggunakan *maturity level* agar dapat memberikan rekomendasi untuk meningkatkan layanan permohonan informasi di PPID?
3. Bagaimana standarisasi Layanan IT pada sistem website Pejabat Pengelola Informasi dan Dokumentasi (PPID) yang sesuai dengan *framework ITIL* dengan domain *Service Operation*?
4. Bagaimana menentukan *Service Area* yang perlu ditingkatkan dalam manajemen layanan di PPID?
5. Bagaimana untuk meningkatkan pelayanan pada PPID agar berada pada level 4 (*managed*)?

1.3 Tujuan Tugas Akhir

Berdasarkan uraian yang telah dijelaskan pada Latar Belakang dan Identifikasi Masalah di atas, penelitian ini dilakukan dengan tujuan adalah untuk mengetahui tingkat kematangan manajemen Layanan PPID di MPR RI dengan mengikuti standar *ITIL versi 3*.

1.4 Manfaat Tugas Akhir

Diharapkan dengan adanya penelitian mengenai sistem informasi PPID di MPR RI menggunakan *framework ITIL V3* ini dapat memberikan manfaat sebagai berikut:

Penelitian ini bermanfaat untuk :

1. Penulis :
 - a) Dapat memahami cara mengukur tingkat kematangan Layanan IT menggunakan *framework ITIL V3*.
 - b) Mampu mengukur tingkat kematangan Layanan IT di PPID MPR RI
2. Instansi :
 - a) Mengetahui tingkat kematangan Layanan IT sesuai dengan pedoman *framework ITIL V3*.
 - b) Mengetahui kelemahan dan kekurangan Layanan PPID yang ada di MPR RI berdasarkan *ITIL V3*.

Jadi dapat disimpulkan bahwa manfaat dari Tugas Akhir ini yaitu dapat digunakan sebagai rekomendasi untuk memperbaiki manajemen Layanan PPID di MPR RI kedepannya berdasarkan *framework ITIL V3*, serta memberikan gambaran tentang pengelolaan manajemen Layanan sistem informasi PPID yang diperoleh berdasarkan pengukuran *maturity level* pada proses IT untuk kondisi saat ini.

1.5 Ruang Lingkup Tugas Akhir

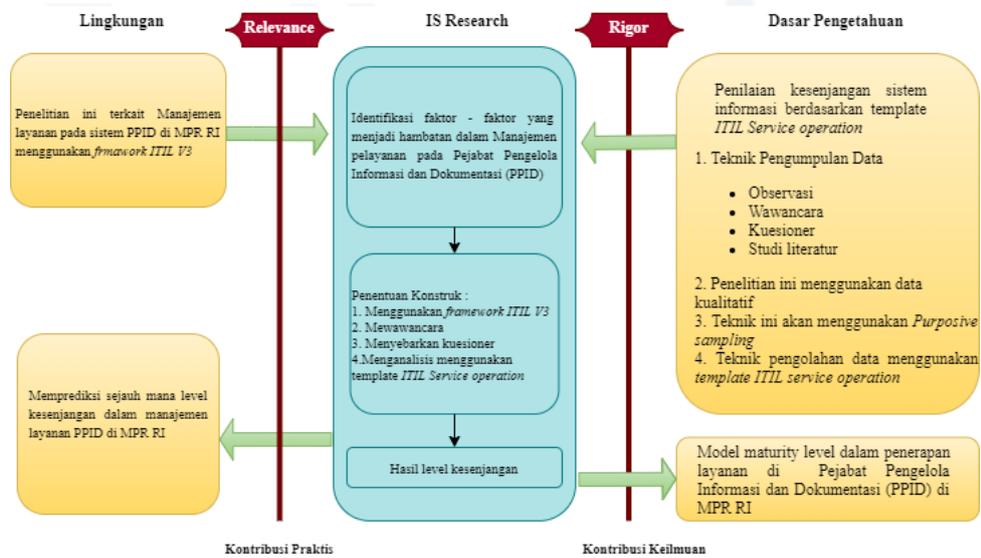
Ruang lingkup pada penelitian ini sebagai berikut :

1. Framework yang digunakan untuk mengukur tingkat kematangan Layanan IT adalah *framework ITIL V3*.
2. Metode yang digunakan untuk pengumpulan data yaitu dengan cara observasi, studi literatur, kuesioner dan wawancara.
3. Penelitian ini menggunakan metode Kualitatif untuk menganalisis data.
4. Wawancara dilakukan oleh 2 orang narasumber, yaitu kasubag pemberitaan layanan informasi dan penyusun berita pendapat umum
5. Kuesioner ditujukan oleh pegawai PPID
6. Metode pengolahan data atau penilaian pada penelitian ini menggunakan template *ITIL Service Operation*
7. Hasil akhir dari penelitian ini yaitu untuk mengukur tingkat kematangan (*maturity level*) dalam layanan IT pada domain *service operation*

1.6 Kerangka Berpikir

Kerangka berpikir yang akan peneliti pilih yaitu metodologi *IS Research* yang dikemukakan oleh *hevner* pada tahun 2004, Menurut *hevner* sebuah penelitian sistem informasi harus memiliki dua sisi yaitu relevan

dengan pengetahuan lingkungan (*relevance*) dan patuh terhadap dasar yang ada (*rigor*).



Gambar 1. 1 Kerangka Berpikir

Mengenai kerangka berpikir di atas pada Gambar 1.1 dimana akan terlebih dahulu dilakukan identifikasi faktor-faktor yang dapat mempengaruhi pelayanan di PPID. Kerangka berpikir *hevner* terbagi menjadi dua sisi yaitu sisi *relevance* yang sesuai dengan fakta yang ada, maka dari itu dilakukan sebuah observasi dan wawancara secara langsung dan sisi *rigor* (pengetahuan) seperti menentukan studi literatur. Penelitian ini akan menghasilkan sebuah *maturity level* berdasarkan hasil wawancara peneliti dengan narasumber, dari sisi rigor (pengetahuan) yang akan menjadi dasar utama yaitu dari sisi sumber daya manusia (sdm) sejauh mana efektivitas dalam pelayanan, framework yang digunakan peneliti yaitu dengan menggunakan *Information Technology Infrastructure Library V3* serta menggunakan template *itil service operation* untuk memprediksi sejauh mana level kesenjangan dalam manajemen layanan berdasarkan dengan hasil wawancara.

1.7 Sistematika Penulisan Tugas Akhir

Pada Tugas Akhir in terdiri dari 5 BAB, berikut ini sistematika penulisan pada laporan yang akan dibuat:

BAB I

PENDAHULUAN

Dalam bab I ini akan menjelaskan tentang latar belakang,identifikasi masalah, tujuan, manfaat,ruang

lingkup,kerangka berpikir, sistematika penulisan Tugas Akhir.

BAB II TINJAUAN PUSTAKA

Pada bab II ini menjelaskan mengenai teori – teori yang terkait dengan penelitian yang dilakukan sebelumnya. Teori dan hasil penelitian ini akan digunakan sebagai acuan untuk penelitian Tugas Akhir.

BAB III METODE PENELITIAN

Pada bab III ini berisikan metode – metode yang digunakan dalam penelitian, berupa rencana penelitian, obyek penelitian, gambaran umum instansi yang terdiri dari sejarah,visi dan misi,logo,struktur organisasi serta tujuan.

BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN

Pada bab IV ini berisikan hasil penelitian dari sistem Pejabat Pengelola Informasi dan Dokumentasi (PPID) di MPR RI, hasil yang diperoleh berdasarkan analisis sistem Layanan TI dengan menggunakan kerangka kerja *ITIL V3*.

BAB V KESIMPULAN DAN SARAN

Pada bab terakhir ini yaitu bab V membahas mengenai kesimpulan dan saran berdasarkan hasil penelitian.