

## BAB I. PENDAHULUAN

### 1.1 Latarbelakang

Penyelenggaraan pemerintahan dalam kerangka pelayanan publik memerlukan tata kelola yang baik (*good governance*), terutama terkait dengan jaminan pelayanan yang transparan, efisien serta efektif. Dewasa ini, pemanfaatan Teknologi Informasi (TI) oleh lembaga pemerintahan, khususnya di tingkat Kabupaten/Kota semakin meningkat, sejalan dengan perkembangan TI. Kondisi yang demikian dapat membuka peluang bagi terciptanya tata kelola yang baik pada lembaga pemerintahan. Penerapan teknologi sebagai instrumen pendukung dalam proses administrasi birokratis serta penyediaan informasi yang berguna bagi seluruh kalangan dapat meningkatkan kinerja pemerintahan, sejalan dengan tujuan yang telah ditetapkan sebelumnya. Untuk memastikan penggunaan TI yang benar-benar mendukung tujuan penyelenggaraan pemerintahan, dengan memperhatikan efisiensi penggunaan sumber daya dan pengelolaan risiko terkait dengannya maka dibutuhkan tata kelola yang terkait dengan pemanfaatan TI, atau yang disebut sebagai tata kelola TI atau *IT Governance* (Departemen Komunikasi dan Informatika, 2007).

Pemerintah Kota Salatiga terus mengembangkan TI yang memanfaatkan teknologi komputer berbasis internet, guna mengintegrasikan berbagai sistem untuk pengelolaan data dan informasi serta pengawalan terhadap layanan di setiap dinas ataupun badan dalam Satuan Kerja Perangkat Daerah (SKPD). Berdasarkan informasi yang diperoleh dari hasil observasi awal pada Subbagian Dokumentasi, Publikasi, dan Pengelolaan Data Elektronik, Bagian Hubungan Masyarakat Sekretariat Daerah Kota Salatiga, pengembangan TI yang dilaksanakan selama ini belum pernah dievaluasi dan dikaji, terutama pada aspek tata kelola TI, meskipun saat ini sudah ada Panduan Umum Tata Kelola TI yang dikeluarkan oleh Kementerian Komunikasi dan Informatika (Departemen Komunikasi dan Informatika, 2007). Hanya saja, sifat panduan tersebut masih sangat umum dan belum mendetail dalam bentuk standar prosedur implementasi tata kelola TI. Untuk itu maka diperlukan evaluasi dan kajian penggunaan TI pada Pemerintah Kota Salatiga, sehingga dapat disusun rekomendasi berupa standar prosedur implementasi serta dapat dilakukan proses pendampingan.

Kajian evaluasi penggunaan TI oleh sebuah lembaga dengan berbagai instrumen pengukuran kerja dan kinerja komponen TI kini menjadi kajian yang penting dan tidak dapat

diabaikan. Hasil kajian evaluasi terhadap tata kelola TI yang dilakukan, diharapkan dapat menjembatani dalam pemecahan masalah dengan mengusulkan suatu solusi (rekomendasi) yang mengarah pada pencapaian kondisi yang dicita-citakan (Kurniawan, 2011). Guna mengetahui kondisi tata kelola TI pada suatu lembaga dan menentukan target yang diharapkan berdasarkan faktor yang berpengaruh dapat digunakan model kematangan pada kerangka COBIT (*Control Objective for Information and Related Technology*). Model kematangan pada kerangka COBIT digunakan untuk mengetahui kesenjangan tingkat kematangan (Setiawan, 2008). Selain itu, untuk mengetahui bagaimana pemanfaatan IT terhadap aspek layanan manajemen, digunakan alat evaluasi *Information Technology Infrastructure Library* (ITIL). ITIL merupakan instrumen evaluasi relevan untuk digunakan sejauh mana kontribusi TI terhadap proses manajemen pada sebuah lembaga, termasuk lembaga pemerintahan (ITGI, 2008). Untuk COBIT menggunakan versi 4.1 dan ITIL menggunakan versi 3.0.

Dengan demikian, identifikasi terhadap faktor-faktor yang mempengaruhi pencapaian kematangan serta seberapa jauh kontribusi bagi pemanfaatan TI terhadap aspek layanan manajemen pada Pemerintah Kota Salatiga merupakan suatu pendekatan evaluasi yang baik. Hasil evaluasi ini akan menjadi dasar dalam memberikan rekomendasi atau saran yang konstruktif dalam kerangka tata kelola TI pada Pemerintah Kota Salatiga. Untuk menjamin terlaksananya rekomendasi yang diberikan maka dilakukan pendampingan selama perbaikan tata kelola TI. Proses evaluasi yang dilakukan, penyusunan rekomendasi berupa standar prosedur implementasi dan pendampingan penerapan tata kelola TI berdasarkan kerangka COBIT 4.1 dan ITIL 3.0 diharapkan menjadi model tata kelola TI pada lembaga pemerintahan di Indonesia, terutama pemerintah Kabupaten/Kota serta diharapkan dapat melengkapi Panduan Umum Tata Kelola TIK Nasional.