

BAB I

PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang

Tata kelola Teknologi Informasi (TI) merupakan aspek krusial dalam mendukung operasional dan pencapaian tujuan strategis suatu organisasi. Seiring meningkatnya ketergantungan organisasi pada TI, pengelolaan yang baik menjadi kebutuhan utama untuk memastikan bahwa investasi dalam TI memberikan nilai optimal serta mendukung pencapaian visi dan misi organisasi (Mangoki dkk., 2024). Penelitian ini mengambil studi kasus di Perpustakaan pada Dinas Arsip dan Perpustakaan Kota Semarang, yaitu salah satu institusi pemerintah yang memanfaatkan TI untuk mendukung operasional dan pelayanannya. Perpustakaan merupakan salah satu sumber informasi yang paling terpercaya dalam mendukung pengelolaan pengetahuan dan pelayanan publik (Ahmed dkk., 2022). Dinas Arsip dan Perpustakaan Kota Semarang memiliki peran penting dalam menyediakan layanan perpustakaan yang terbaik. Lembaga publik seperti perpustakaan tidak hanya berperan sebagai pusat informasi, tetapi juga dituntut mampu mengelola layanan teknologi informasi (TI) secara efektif untuk mendukung layanan kepada masyarakat. Pengelolaan layanan TI yang baik memerlukan tata kelola yang terstruktur agar sistem yang digunakan dapat beroperasi secara optimal, aman, dan berkelanjutan (Widharto dkk., 2022).

Dinas Arsip dan Perpustakaan Kota Semarang sebagai instansi pelayanan publik telah mengimplementasikan berbagai layanan TI di perpustakaanannya, seperti aplikasi buku digital, *augmented reality* (AR), *virtual reality* (VR), dan jaringan akses internet. Namun, hasil wawancara awal menunjukkan bahwa pengelolaan TI di instansi tersebut masih menghadapi sejumlah tantangan. Insiden teknis yang terjadi seperti gangguan sistem, peretasan aplikasi, dan gangguan jaringan belum terdokumentasi secara sistematis karena tidak adanya pencatatan atau log insiden. Proses pemeliharaan, *backup*, permintaan layanan dan penanganan gangguan masih bersifat ad-hoc dan hanya ditangani oleh staf teknis yang terbatas. Selain itu, belum pernah dilakukan evaluasi menyeluruh terhadap tata kelola layanan TI yang ada,

sehingga masih sulit memastikan sejauh mana praktik tata kelola TI berjalan dengan baik. Tantangan-tantangan tersebut relevan dipetakan ke dalam sub domain COBIT 2019 dan didapatkanlah sub domain DSS01 (*Managed Operations*), DSS02 (*Managed Service Request an Incidents*), DSS03 (*Managed Problems*) dan APO07 (*Managed Human Resources*).

Masalah-masalah tersebut mengindikasikan bahwa tata kelola TI belum terdokumentasi dan terstruktur secara sistematis, yang berisiko menimbulkan inkonsistensi layanan, ketidaksiapan dalam menghadapi gangguan, serta kurangnya perbaikan berkelanjutan. Untuk mengatasi permasalahan tersebut, dibutuhkan evaluasi yang mampu mengukur tingkat kapabilitas tata kelola TI secara objektif dan menyeluruh. Dalam hal ini, COBIT 2019 (*Control Objectives for Information and Related Technologies*) menjadi kerangka kerja yang relevan karena menyediakan struktur evaluasi berbasis domain dan kapabilitas proses (ISACA, 2018). Berbagai penelitian sebelumnya juga telah memanfaatkan COBIT 2019 sebagai alat evaluasi, karena kerangka ini dinilai komprehensif dan relevan dalam menilai tingkat kapabilitas tata kelola TI pada berbagai jenis organisasi (Arba'ah dkk., 2023; Hidayat dan Jatikusumo, 2024; Lubna dkk., 2023; Melissa Indah Fianty, 2024).

Dalam penelitian ini, hasil evaluasi kapabilitas tata kelola TI berdasarkan COBIT 2019 menjadi dasar dalam menyusun langkah-langkah rekomendasi peningkatan tata kelola layanan TI di perpustakaan. Namun, untuk menghasilkan rekomendasi perbaikan yang tepat, diperlukan *framework* manajemen layanan TI (ITSM) yang sesuai dengan konteks organisasi, terutama dari segi sumber daya, struktur proses, dan kompleksitas operasional. Untuk merumuskan strategi peningkatan kapabilitas, diperlukan *framework* yang sesuai dan memberikan langkah-langkah perbaikan yang tepat. Namun, perpustakaan dalam studi kasus termasuk organisasi publik berskala kecil dan dengan sumber daya terbatas, pemilihan *framework* peningkatan kapabilitas TI perlu disesuaikan dengan konteks organisasi. *Framework* yang terlalu kompleks atau membutuhkan SDM dengan kompetensi tinggi berisiko tidak dapat diimplementasikan secara optimal.

Penelitian ini memberikan rekomendasi yang merupakan hasil adaptasi proses ITIL 4 dan FitSM, yaitu dengan menyesuaikan proses-proses yang dianggap relevan dari ITIL 4 dan FitSM dan menyesuaikannya terhadap domain COBIT yang dievaluasi. Pendekatan ini menggabungkan kekuatan dari kedua *framework*, dengan mempertimbangkan keterbatasan sumber daya, kesiapan organisasi, serta kebutuhan kontekstual di perpustakaan daerah. ITIL 4 dikenal memiliki struktur proses yang komprehensif dan cenderung kompleks, tetapi implementasinya di organisasi kecil dan menengah dapat terkendala karena keterbatasan sumber daya (Sarwar dkk., 2023; Axelos, 2020). Di sisi lain, FitSM hadir sebagai *framework* ITSM ringan yang dirancang khusus untuk organisasi kecil hingga menengah, dengan cakupan proses yang lebih sederhana dan struktur dokumentasi yang minimal (Kristiani dan Marcel, 2024). FitSM cocok untuk konteks organisasi seperti perpustakaan daerah, namun kurang mendalam dalam mendukung praktik layanan TI yang kompleks.

Beberapa penelitian terdahulu menyarankan bahwa *framework* tata kelola TI tidak dapat diterapkan secara langsung tanpa penyesuaian. Setiap organisasi memiliki karakteristik dan kapasitas yang berbeda, sehingga dibutuhkan pendekatan yang adaptif dan kontekstual. Beberapa studi merekomendasikan perlunya adaptasi terhadap *framework* ITSM yang digunakan agar implementasinya tetap efektif (Melaku, 2023; Sharma dan Pradnya, 2023). Penelitian oleh Permatasari dkk (2024) dan Nachrowi dkk (2020) menunjukkan penggunaan ITIL 4 dalam merancang strategi perbaikan berdasarkan evaluasi COBIT 2019, sementara Kristiani dan Marcel (2024) menggarisbawahi keunggulan FitSM dalam memberikan struktur proses yang terdokumentasi dan mudah diimplementasikan di organisasi berskala kecil. Meski demikian, mayoritas penelitian tersebut cenderung mengadopsi satu *framework* secara utuh tanpa mempertimbangkan potensi integrasi kekuatan dari dua *framework* berbeda.

Berdasarkan penelitian terdahulu, didapatkan gap penelitian muncul dari kondisi tersebut. Integrasi COBIT 2019 dan ITIL umumnya ditemukan pada organisasi besar yang memerlukan tingkat detail tinggi dan proses kompleks,

namun tidak cocok untuk organisasi publik berskala kecil. Di sisi lain, integrasi COBIT 2019 dan FitSM lebih cocok untuk organisasi kecil, tetapi tidak memberikan kedalaman yang memadai dalam manajemen layanan TI. Belum banyak penelitian yang mengeksplorasi adaptasi proses, yaitu dengan menggabungkan kekuatan ITIL 4 (komprehensif) dan FitSM (ringan) berdasarkan hasil evaluasi domain COBIT 2019 yang menunjukkan variasi kebutuhan di tiap area.

Penelitian ini bertujuan untuk menyusun strategi peningkatan kapabilitas tata kelola TI melalui adaptasi praktik-praktik atau proses-proses layanan TI berdasarkan praktik ITIL 4 dan FitSM yang disesuaikan dengan hasil evaluasi COBIT 2019. Proses-proses yang relevan dari kedua *framework* dipilih dan diintegrasikan secara adaptif pada masing-masing domain COBIT 2019 yang menunjukkan gap kapabilitas. Dengan pendekatan ini, hasil penelitian diharapkan menghasilkan rekomendasi proses layanan TI yang lebih sederhana, kontekstual, dan dapat diimplementasikan secara bertahap sesuai dengan kapasitas organisasi. Penelitian ini menjawab kebutuhan organisasi publik berskala kecil seperti perpustakaan daerah, sekaligus mengisi celah dari penelitian sebelumnya yang belum banyak mengkaji adaptasi proses ITSM dan berbasis evaluasi domain COBIT 2019.

Adapun cakupan penelitian ini mencakup evaluasi tata kelola teknologi informasi pada Dinas Arsip dan Perpustakaan Kota Semarang, dengan fokus pada area layanan TI perpustakaan yang telah menerapkan berbagai layanan TI untuk mendukung operasional, seperti aplikasi buku digital (SiBooky), teknologi *Augmented Reality* (AR) dan *Virtual Reality* (VR) dan jaringan internet internal. Evaluasi dilakukan menggunakan kerangka kerja COBIT 2019 untuk mengukur tingkat kapabilitas tata kelola TI, evaluasi diarahkan pada proses-proses inti seperti pengelolaan sumber daya manusia, penanganan insiden, permintaan layanan, penyelesaian masalah, serta keberlangsungan operasional, yaitu pada lima domain utama, yaitu DSS01, DSS02, DSS03, dan APO07. Domain-domain ini dipilih berdasarkan hasil identifikasi melalui sebelas design factors dalam COBIT 2019

menggunakan *Design Toolkit*, yang disesuaikan dengan kebutuhan dan konteks organisasi.

Dengan mengintegrasikan praktik dari ITIL 4 dan FitSM secara selektif dan mengadaptasinya berdasarkan pemetaan domain hasil evaluasi COBIT 2019, penelitian ini dapat menghasilkan strategi peningkatan kapabilitas tata kelola TI yang adaptif, realistis, dan sesuai dengan kapasitas organisasi sektor publik berskala menengah. Hasil penelitian ini diharapkan mampu meningkatkan efektivitas dan efisiensi tata kelola TI di Dinas Arsip dan Perpustakaan Kota Semarang.

1.2. Tujuan Penelitian

Tujuan penelitian ini adalah untuk menyusun langkah strategi rekomendasi peningkatan kapabilitas tata kelola TI dengan mengadaptasi elemen-elemen praktik dari ITIL 4 dan prinsip FitSM agar selaras dengan kebutuhan dan kapasitas Perpustakaan pada Dinas Arsip dan Perpustakaan Kota Semarang sebagai organisasi publik berskala kecil. Hasil evaluasi COBIT 2019 terhadap domain-domain dengan kapabilitas rendah akan menjadi dasar dalam menentukan praktik-praktik yang dapat digabungkan atau disederhanakan.

1.3. Manfaat Penelitian

Penelitian ini diharapkan memberikan manfaat praktis bagi Dinas Arsip dan Perpustakaan Kota Semarang dalam meningkatkan kapabilitas tata kelola TI, dengan mengidentifikasi area yang memiliki kapabilitas rendah dan memberikan rekomendasi perbaikan berdasarkan adaptasi praktik ITIL 4 dan FitSM. Selain itu, hasil penelitian ini dapat dijadikan acuan oleh instansi pemerintah atau organisasi serupa yang memiliki keterbatasan sumber daya, namun ingin meningkatkan tata kelola TI secara terarah tanpa mengadopsi *framework* secara menyeluruh. Secara teoritis, penelitian ini diharapkan dapat memperkaya literatur tentang adaptasi praktik *framework* tata kelola serta manajemen layanan TI.