

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Perkembangan teknologi informasi (TI) telah menjadi pendorong utama dalam meningkatkan efisiensi dan efektivitas di berbagai sektor, termasuk pemerintahan. Pemanfaatan TI dalam sektor ini berperan penting dalam mendukung pelayanan publik yang lebih responsif dan transparan (Ekowansyah, dkk. 2017). Seiring dengan meningkatnya tuntutan di era digital, instansi pemerintah dituntut untuk mengelola sistem informasi secara optimal dalam rangka menerapkan prinsip *Good Governance*. Salah satu aspek krusial dalam tata kelola yang baik adalah pengelolaan data dan informasi yang efektif, terutama dalam menangani pengaduan masyarakat. Layanan aduan menjadi instrumen strategis dalam membangun komunikasi dua arah antara pemerintah dan masyarakat yang pada akhirnya dapat meningkatkan kualitas layanan publik serta memperkuat akuntabilitas pemerintah (Andayani, dkk. 2024).

Sebagai instansi yang bertanggung jawab atas pengelolaan informasi dan komunikasi di tingkat provinsi. Dinas Komunikasi dan Informatika (Diskominfo) Provinsi Jawa Tengah memiliki peran strategis dalam memastikan efektivitas sistem informasi pemerintahan terutama dalam penyelenggaraan layanan pengaduan masyarakat. Dalam rangka mendukung transparansi dan meningkatkan partisipasi publik, Diskominfo mengembangkan berbagai sistem informasi, salah satunya adalah Portal Laporan Pengaduan Online Provinsi Jawa Tengah (LaporGub) yang tertuang dalam (Peraturan Gubernur Jawa Tengah Nomor 13 Tahun 2018), tentang pengelolaan pengaduan masyarakat melalui media komunikasi elektronik di Jawa Tengah. Sistem ini dirancang sebagai jembatan komunikasi antara masyarakat dan pemerintah guna memastikan responsivitas serta efektivitas dalam penanganan aduan. Melalui LaporGub, diharapkan terwujud tata kelola pemerintahan yang lebih terbuka, partisipatif, dan akuntabel untuk mendukung prinsip *Good Governance* (Kurniasari, dkk. 2021).

Seiring dengan peran strategis Diskominfo Provinsi Jawa Tengah dalam mengelola sistem informasi pemerintahan, layanan LaporGub telah mengalami berbagai perubahan dan pembaruan sejak diluncurkan pada tahun 2018. Pembaruan tersebut

dirancang untuk semakin memudahkan masyarakat dalam menyampaikan keluhan, saran, serta masukan konstruktif kepada pemerintah. Meski demikian, dalam pengelolaan layanan tersebut, Diskominfo masih menghadapi kendala dalam optimalisasi karena evaluasi tata kelola yang komprehensif belum dilaksanakan. Di era digital, ekspektasi masyarakat terhadap respons pemerintah yang cepat semakin tinggi (Wahyudi Mokobombang, 2023). Evaluasi tata kelola menjadi krusial untuk memastikan optimalisasi manfaat layanan serta pengelolaan risiko terkait TI. Dalam konteks ini, pengukuran kapabilitas tata kelola LaporGub akan dilakukan berdasarkan COBIT 2019 untuk menilai sejauh mana sistem ini mampu mendukung prinsip *Good Governance*. Tanpa evaluasi yang sistematis LaporGub berisiko mengalami penurunan kinerja yang dapat berdampak negatif pada tingkat kepuasan masyarakat terhadap layanan publik (Fitri, dkk. 2023).

Meskipun *urgensi* evaluasi tata kelola LaporGub telah disadari, hingga saat ini belum ada penilaian komprehensif yang dilakukan, sehingga capaian layanan tersebut belum dapat diukur secara objektif. Kondisi ini mengakibatkan minimnya informasi yang dapat dijadikan rekomendasi bagi pengambilan keputusan, dan pada akhirnya berdampak pada efektivitas pelayanan publik secara umum. Untuk mengoptimalkan nilai dan manfaat LaporGub sekaligus meminimalkan hambatan yang muncul diperlukan pengembangan tata kelola yang baik melalui evaluasi dan pengukuran kapabilitas sistem. Oleh karena itu, perlu dilakukan pengukuran kapabilitas dan penilaian tata kelola LaporGub agar kualitas layanan dapat ditingkatkan. Berdasarkan uraian di atas, masalah utama dari penelitian ini adalah belum diketahui sejauh mana kapabilitas dan efektivitas tata kelola LaporGub, sehingga diperlukan evaluasi menyeluruh menggunakan kerangka kerja COBIT 2019 untuk mengidentifikasi kesenjangan (*gap*) dan menyusun rekomendasi perbaikan.

Penerapan *Control Objectives for Information and Related Technology* (COBIT) memberikan manfaat bagi organisasi dalam mengukur dan meningkatkan tata kelola TI secara sistematis. *Framework* ini berfokus pada aspek pengelolaan risiko, kepatuhan terhadap regulasi, serta peningkatan efektivitas layanan TI (Joshi, dkk. 2018). COBIT dikembangkan oleh *Information Systems Audit and Control Association* (ISACA) dan *IT*

Governance Institute (ITGI) sebagai panduan dalam manajemen dan pengendalian TI. Versi terbaru COBIT 2019, memberikan pendekatan yang lebih fleksibel dalam menyelaraskan strategi TI dengan tujuan bisnis (ISACA, 2019).

Setelah tingkat kapabilitas diukur, *Capability Maturity Model Integration* (CMMI) digunakan sebagai alat evaluasi untuk menganalisis kematangan proses dalam *domain* yang belum optimal untuk dilakukan perbaikan agar lebih efektif dan efisien dalam mendukung layanan organisasi (Wibisono, dkk. 2020). Evaluasi ini memungkinkan organisasi mengidentifikasi kelemahan dan merancang strategi perbaikan yang lebih tepat sasaran. Dengan kombinasi COBIT 2019 dan CMMI organisasi dapat memastikan bahwa proses tata kelola TI mereka berkembang secara berkelanjutan dan sesuai dengan kebutuhan bisnis yang dinamis.

Penelitian terdahulu menunjukkan bahwa kerangka kerja COBIT, yang didukung oleh CMMI, terbukti efektif dalam meningkatkan tata kelola TI. Namun, studi yang secara khusus menyoroti layanan pengaduan publik di pemerintahan daerah masih terbatas (Alfaraj & Qin, 2011). Dengan menerapkan evaluasi menggunakan COBIT 2019 pada LaporGub, penelitian ini diharapkan dapat mengidentifikasi celah atau kelemahan dalam tata kelola yang belum terdeteksi sebelumnya, sehingga rekomendasi perbaikan dapat disusun secara lebih akurat dan relevan. Hal ini penting karena tanpa evaluasi yang memadai, pengelolaan LaporGub berpotensi menjadi kurang efisien dan tidak memberikan dukungan upaya untuk mewujudkan tata kelola pemerintahan yang baik serta responsif (Wijaya, dkk. 2020).

Penelitian ini mencakup penerapan metode COBIT 2019 untuk mengevaluasi tata kelola sistem informasi serta menilai kapabilitas proses pada sistem informasi LaporGub yang dikelola oleh Dinas Komunikasi dan Informatika (Diskominfo) Jawa Tengah. Batasan penelitian ditetapkan pada *domain* DSS (*Deliver, Service, and Support*), yakni DSS01 hingga DSS06, guna menilai pengelolaan layanan TI, data, dan operasional fasilitas. Pengambilan data dilakukan pada periode Januari - Februari 2025. Tujuan utama penelitian adalah mengidentifikasi kesenjangan yang ada pada kondisi tata kelola saat ini dengan potensi ideal yang dapat dicapai, sehingga dapat meningkatkan kualitas dan efektivitas layanan publik berbasis teknologi informasi di era digital. Proses evaluasi

meliputi penentuan *domain* COBIT 2019 yang relevan, *gap analysis*, dan penyusunan rekomendasi berdasarkan hasil pengujian. Dengan pendekatan ini, penelitian diharapkan dapat mendukung terwujudnya tata kelola pemerintahan yang baik, memperkuat prinsip *Good Governance*, serta mendorong optimalisasi layanan publik melalui sistem informasi yang lebih terintegrasi dan efektif. embaruan, penelitian ini mengintegrasikan COBIT 2019 dengan CMMI. Integrasi ini dilakukan agar domain yang dinilai belum optimal berdasarkan hasil perhitungan COBIT 2019 dapat dianalisis lebih mendalam tingkat kematangannya melalui pendekatan CMMI. Kombinasi penggunaan dua *framework* ini diharapkan dapat memberikan hasil evaluasi yang lebih komprehensif, sekaligus menjadi pendekatan yang inovatif karena masih jarang diterapkan pada instansi pemerintahan.

1.2 Tujuan Penelitian

Melakukan evaluasi pada tata kelola sistem informasi yang terdapat dalam Portal Laporan Pengaduan Online Provinsi Jawa Tengah dengan menggunakan *framework* COBIT 2019.

1.3 Manfaat Penelitian

Penelitian ini memiliki manfaat yaitu dapat memberikan informasi kepada pengelola Sistem Informasi LaporGub mengenai hasil penilaian tingkat kapabilitas dalam evaluasi tata kelola. Selain itu, agar dapat meningkatkan kualitas pengelolaan dan tata kelola yang baik, yaitu didapatkan pula rekomendasi yang diperlukan pada Portal Laporan Pengaduan Online (LaporGub).

SEKOLAH PASCASARJANA