

BAB I PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

E-Government merupakan sistem pemerintahan dengan berbasis elektronik agar dapat memberikan kenyamanan, meningkatkan transparansi dan meningkatkan interaksi dengan masyarakat, serta meningkatkan partisipasi publik. Pengembangan *E-Government* di Indonesia sudah dilaksanakan di beberapa daerah sebagai turunan pemerintah yang selalu berupaya untuk melayani publik. Salah satu cara yang kini ditempuh oleh pemerintah pusat adalah inovasi pelayanan publik dengan metode *E-Government* yaitu dengan penerapan Elektronik Kartu Tanda Penduduk (e-KTP) atau KTP berbasis sistem informasi.

Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil adalah salah satu dinas pemerintahan di Kota Dumai yang membidangi kependudukan dan pencatatan sipil. Hadirnya sistem e-KTP terhadap sistem kependudukan menuntut pengendalian dan pengelolaan teknologi informasi menjadi hal yang sensitif. Adanya harapan dari instansi akan peranan Teknologi Informasi (TI) sebagai infrastruktur komunikasi dan sistem informasi melatar belakangi perlunya sebuah standarisasi yang komprehensif dalam mengelola sumber daya TI yang ada.

Dalam penerapan sistem e-KTP di Disdukcapil Kota Dumai masih dijumpai kendala dalam pengimplementasian yang sudah digunakan. Adapun kendala yang dihadapi dalam penerapan sistem e-KTP ini sering terjadi kesalahan oleh *user* (pengguna) dalam menggunakan sistem e-KTP. Hal ini dikarenakan kurangnya kontrol terhadap *user* sistem maupun pegawai Disdukcapil dalam proses pembuatan atau perekaman e-KTP masyarakat. Kesalahan tersebut menyebabkan timbulnya data ganda pada sistem e-KTP. Selain itu, jika terjadi permasalahan terhadap sistem e-KTP, pengguna yang langsung menggunakan sistem tersebut belum bisa menyelesaikan masalah itu sendiri, mereka harus menunggu pegawai dari Bidang Data dan Informasi yang menyelesaikannya. Hal ini juga menyebabkan adanya waktu yang terbuang dan membuat antrian

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

masyarakat menjadi panjang. Permasalahan juga terjadi dikarenakan sering terjadi pergantian admin dikarenakan adanya pegawai baru yang masuk, sehingga pegawai baru yang masuk menggantikan pegawai atau admin yang lama masih kurang pengetahuan dalam menggunakan sistem e-KTP tersebut.

Menurut Kasubag Umum dan Kepegawaian, Bapak Indra Gunawan SE,M.Si, membenarkan bahwa dalam penerapannya masih terajadi beberapa permasalahan dalam penerapan Sistem e-KTP tersebut. Seperti kurangnya kontrol terhadap *user* yang mempengaruhi pemahaman *user* terhadap resiko-resiko yang bisa terjadi ketika sistem berjalan, dan juga dikarenakan kurangnya pemahaman *user* baru dalam menggunakan sistem e-KTP tersebut.

Dalam mencapai tujuannya, Disdukcapil Kota Dumai menerapkan sistem e-KTP sebagai dasar dalam penciptaan layanan yang berkualitas. Namun dari permasalahan yang terjadi pada Disdukcapil Kota Dumai yaitu adanya penemuan data e-KTP warga yang ganda, sehingga berdampak terhadap proses bisnis yang tidak optimal dan juga pelayanan yang kurang stabil dikarenakan perbaikan ketika sistem *error* harus menunggu pegawai di bidang yang bersangkutan, sehingga membutuhkan waktu yang lama. Oleh karena itu, diperlukan suatu analisa pengukuran terkait proses *monitoring* atau pengawasan penerapan sistem e-KTP yang bertujuan untuk memberikan masukan yang dapat digunakan instansi untuk perbaikan pengelolaan serta penerapan sistem e-KTP kedepannya dan dapat membantu instansi dalam mengurangi risiko-risiko yang terjadi.

Adapun metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah menggunakan COBIT *framework* versi 5. menurut ISACA (2012), COBIT 5 merupakan generasi terbaru dari panduan ISACA yang membahas mengenai tata kelola dan manajemen IT. Dalam COBIT 5 saat ini terbagi menjadi 5 Domain yang terdiri dari 37 proses. Adapun 5 Domain tersebut adalah *Evaluate, Direct and Monitor* (EDM) 5 proses, *Align, Plan and Organise* (APO) 13 proses, *Build, Acquire and Operate* (BAI) 10 proses, *Deliver, Service and Support* (DSS) 6 proses, dan *Monitor, Evaluate and Assess* (MEA) 3 proses.

Pada penelitian yang dilakukan oleh (Melianda,2017) membahas tentang bagaimana tingkat kapabilitas tata kelola teknologi informasi pad PT.Telkom

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.

2. Dilarang mengumunkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Johar Semarang sehubungan dengan proses *monitoring*, evaluasi dan penilaian pengendalian internal (MEA 02). Dari hasil pengolahan kuesioner yang dilakukan peneliti menghasilkan level kapabilitas proses *monitoring*, evaluasi dan penilaian pengendalian internal pada PT. Telkom Johar Semarang mencapai level 4 atau *Predictable Process* dengan status *Largely Achieved* sebesar 76,54% atau setara 4,76. Ini menunjukkan bahwa proses yang digunakan telah beroperasi sesuai dengan yang ditentukan untuk pencapaian tujuan perusahaan, namun belum sepenuhnya dikelola dengan baik.

Fokus domain COBIT yang digunakan pada penelitian ini adalah *Monitor, Evaluate and Assess the System of Internal Control* (MEA02). Pemilihan domain COBIT MEA02 ini didasari dengan permasalahan yang terjadi yaitu bagaimana tingkat telah terlaksananya visi dan misi, tujuan layanan, kebijakan dan prosedur yang telah diterapkan dan pengendalian yang dilakukan terhadap internal oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Dumai. Dengan menggunakan domain COBIT MEA02 ini sudah dapat menjelaskan dan mendefinisikan kerangka kerja *control* serta mengkomunikasikan kebijakan tersebut. Komunikasi berkelanjutan melalui program ini yang dilaksanakan untuk mengartikulasikan visi dan misi, tujuan layanan, kebijakan dan prosedur, disetujui dan didukung oleh manajemen.

Melihat begitu besarnya manfaat dalam menganalisa permasalahan yang ada pada Disdukcapil Kota Dumai, maka dapat diambil topik penelitian penulisan Tugas Akhir ini dengan topik Analisa Proses *Monitoring*, Evaluasi dan Penilaian Pengendalian Internal Sistem Informasi e-KTP Menggunakan COBIT 5 pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Dumai.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan uraian dari latar belakang permasalahan diatas penulis dapat merumuskan permasalahan penelitian ini adalah Bagaimana menganalisa Proses *Monitoring*, Evaluasi dan Penilaian Pengendalian Internal Sistem Informasi e-KTP pada Dinas Kependudukan dan Pecatatan Sipil Kota Dumai menggunakan COBIT 5.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

1.3 Batasan Masalah

Dalam pembuatan proposal tugas akhir ini, batasan masalah yang ada sebagai berikut:

1. Metode yang digunakan dalam menganalisa menggunakan COBIT 5. Penelitian dibatasi pada proses TI yaitu MEA02
2. Penelitian ini meliputi penilaian tingkat kapabilitas penerapan sistem e-KTP menggunakan *Process Assessment Model* (PAM).
3. Penentuan responden pada penelitian ini berdasarkan RACI *chart*.

1.4 Tujuan penelitian

Ada 2 tujuan yang ingin dicapai dari penelitian ini, yaitu:

1. Untuk mengetahui tingkat kapabilitas pada penerapan sistem e-KTP di Disdukcapil Kota Dumai terkait dengan proses pengawasan, evaluasi dan penilaian (MEA02) berdasarkan kerangka kerja COBIT 5.
2. Untuk menghasilkan usulan perbaikan untuk pencapaian tingkat kapabilitas terkait proses pengawasan, evaluasi dan penilaian sistem yang lebih baik.

1.5 Manfaat Penelitian

Ada 3 manfaat yang dapat diperoleh dari penulisan tugas akhir ini, yaitu:

1. Dapat mengetahui tingkat kapabilitas sistem informasi e-KTP terkait proses penerapannya menggunakan COBIT 5 *Process Assessment Model* (PAM).
2. Dapat mengetahui tingkat kapabilitas serta memberikan gambaran keberhasilan penerapan sistem e-KTP melalui tingkat kapabilitas tersebut.
3. Dapat dijadikan sebagai bahan acuan dalam peningkatan pengelolaan tata kelola informasi terhadap penerapan sistem e-KTP pada Disdukcapil Kota Dumai selanjutnya.

1.6 Sistematika Penulisan

Untuk memudahkan dalam memahami laporan penulisan Tugas Akhir maka dikemukakan sistematika penulisan agar menjadi satu kesatuan yang utuh.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

BAB I PENDAHULUAN

Berisi penjelasan mengenai latar belakang asal-usul suatu topik yang nantinya akan diangkat menjadi penelitian, rumusan masalah yaitu tentang masalah-masalah yang ada di lokasi penelitian, batasan masalah berisi tentang metode-metode yang akan digunakan agar tugas akhir ini pembahasannya tidak jauh melenceng dari pembahasan awal, tujuan yaitu berisi tentang target yang hendak di capai dalam pembuatan tugas akhir ini.

BAB II LANDASAN TEORI

Berisikan tentang teori-teori dan konsep-konsep yang mendukung penelitian dan penjelasannya.

BAB III METODOLOGI PENELITIAN

Menjelaskan tentang pengumpulan data dan metode kerja yang digunakan pada penelitian ini. Dan juga berisi tentang rencana, lankah dan tahapan kegiatan yang akan dilakukan dalam penelitian, mulai dari awal sampai dengan selesai dan didapatkan hasil.

BAB IV ANALISA DAN PEMBAHASAN

Berisi tentang hasil dan pembahasan analisa dengan menggunakan *Framework* COBIT 5 serta rekomendasi perbaikan.

BAB V PENUTUP

Peneliti akan memberikan kesimpulan beserta saran yang diperoleh dari hasil analisis penelitian yang telah dilakukan.

DAFTAR PUSTAKA