

BAB I PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah

Dinas Komunikasi dan Informatika Provinsi Jawa Barat adalah sebuah badan pemerintahan yang bergerak dalam bidang pelayanan masyarakat yang melayani bidang komunikasi serta informatika di Jawa Barat. Pada saat ini badan pemerintahan dituntut agar dapat lebih efektif, efisien dan ekonomis dalam melaksanakan pekerjaannya. Dukungan dalam bidang teknologi informasi menjadi salah satu yang utama. Setiap organisasi baik pemerintahan maupun sektor swasta, umumnya memiliki mekanisme komunikasi internal yang sering disebut dengan istilah surat dinas, nota dinas, memo dinas, atau hanya dengan istilah memo saja. Pada prinsipnya adalah sebuah sistem tata perusahaan yang hirarkis, yang tidak cukup hanya dilaksanakan dengan menggunakan sistem biasa. Fungsi surat menyurat (memo ataupun nota dinas) tersebut, merupakan “sistem saraf” yang mengalirkan informasi dari otak (*top management*).

Dalam model organisasi, sistem surat-menyurat internal masih menggunakan pola, dimana surat atau nota dinas, “secara fisik” harus dibawa secara manual dari meja ke meja, bahkan dari satu lokasi (kantor) ke lokasi (kantor) lainnya. Hal ini seringkali menjadi penyebab timbulnya keterlambatan dalam melakukan aksi atau tindakan dalam merespons ataupun dalam pengambilan keputusan. Fungsi kontrol terhadap status surat, sudah ditindaklanjuti atau belum, hal ini tidak dapat dilakukan secara otomatis, selain itu kemungkinan akan terjadi sangat besar bila suatu surat atau nota dinas terselip diantara timbunan kerja di meja kerja, sehingga ada kemungkinan seseorang tidak merasa menerima suatu informasi yang sebenarnya sudah berada di mejanya sejak sekian lama. Untuk itu diperlukan sebuah sistem yang dapat mempercepat proses distribusi informasi yang selama ini masih dilakukan secara manual dengan media

kertas, dalam bentuk surat, memo atau nota dinas serta penghematan biaya dari proses cetak-mencetak (*less-paper*).

Salah satu upaya yang dilakukan Dinas Komunikasi dan Informatika Jawa Barat adalah dengan menerapkan suatu sistem informasi *e-Office* (*Electronic Office System*) dalam pengerjaannya, yaitu suatu sistem informasi yang dapat mengelola arus tata pengelolaan surat menyurat yang ada lingkungan Pemerintahan Provinsi Jawa Barat, yang penggunaannya dikoordinasikan oleh Dinas Komunikasi dan Informatika Provinsi Jawa Barat.

Diharapkan dengan mengimplementasikan sistem *e-Office* dapat meningkatkan kinerja personil (pejabat struktural) secara keseluruhan dan dapat mempercepat arus informasi yang harus disampaikan dengan melalui tata persuratan internal dan eksternal sehingga lebih mudah, aman dan cepat. Perlunya pelaksanaan analisis pada sistem informasi *e-Office* yang diterapkan pada Dinas Komunikasi dan Informatika Provinsi Jawa Barat dikarenakan kurangnya stabilitas dari sistem yang telah diterapkan, agar dapat diketahui faktor-faktor yang menyebabkan kurangnya stabilitas dari sistem tersebut.

Mengingat bahwa Dinas Komunikasi dan Informatika Provinsi Jawa Barat adalah suatu badan pelayanan masyarakat, maka penting untuk menganalisis sejauh mana sistem informasi *e-Office* yang telah digunakan agar dapat membantu mencapai tujuan, visi dan misi yang telah diterapkan oleh Dinas Komunikasi dan Informatika Provinsi Jawa Barat.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang yang telah diurai, maka permasalahan dalam analisis pada sistem informasi *e-Office* ini adalah:

1. Bagaimana penetapan dan pengelolaan tingkat layanan *e-Office* pada Diskominfo?
2. Bagaimana pengaturan kinerja dan aplikasi yang diterapkan pada layanan *e-Office* di Diskominfo?
3. Bagaimana tingkat manajemen keamanan TI yang diterapkan pada layanan *e-Office* di Diskominfo?

4. Bagaimana pengidentifikasian dan pengalokasian biaya pada layanan *e-Office* di Diskominfo?
5. Bagaimana pelaksanaan pendidikan dan pelatihan bagi *user* yang menggunakan layanan *e-Office* di Diskominfo?
6. Bagaimana pengelolaan *service desk* dan insiden yang terjadi pada layanan *e-Office* di Diskominfo?
7. Bagaimana cara pengelolaan masalah yang ada pada layanan *e-Office* di Diskominfo?
8. Bagaimana tingkat pengelolaan data pada layanan *e-Office* di Diskominfo?
9. Bagaimana pengaturan lingkungan fisik pada layanan *e-Office* di Diskominfo?

1.3 Tujuan Pembahasan

Adapun tujuan dari pelaksanaan tugas akhir analisis sistem informasi *e-Office* pada Dinas Komunikasi dan Informatika Provinsi Jawa Barat adalah:

1. Untuk mengetahui sejauh mana penetapan dan pengelolaan tingkat layanan *e-Office* pada Diskominfo.
2. Untuk mengetahui sejauh mana pengaturan kinerja dan aplikasi yang diterapkan pada layanan *e-Office* di Diskominfo.
3. Untuk mengetahui sejauh mana tingkat manajemen keamanan TI yang diterapkan pada layanan *e-Office* di Diskominfo.
4. Untuk mengetahui sejauh mana pengidentifikasian dan pengalokasian biaya pada layanan *e-Office* di Diskominfo.
5. Untuk mengetahui sejauh mana pelaksanaan pendidikan dan pelatihan bagi *user* yang menggunakan layanan *e-Office* di Diskominfo.
6. Untuk mengetahui sejauh mana pengelolaan *service desk* dan insiden yang terjadi pada layanan *e-Office* di Diskominfo.
7. Untuk mengetahui sejauh mana cara pengelolaan masalah yang ada pada layanan *e-Office* di Diskominfo.
8. Untuk mengetahui sejauh mana tingkat pengelolaan data pada layanan *e-Office* di Diskominfo.

9. Untuk mengetahui sejauh mana pengaturan lingkungan fisik pada layanan *e-Office* di Diskominfo.

1.4 Ruang Lingkup Kajian

Pada dasarnya agar permasalahan yang telah dirumuskan dapat teratasi, maka dalam tugas akhir analisis sistem informasi *e-Office* ini digunakan *framework* COBIT versi 4.1 yang berfokus pada domain DS (*Deliver & Support*) yang menitikberatkan pada proses pelayanan TI dan dukungan teknisnya. Mencakup penyampaian dan dukungan, dukungan dalam proses penyusunan, dan pengolahan sistem informasi.

Proses dari domain DS (*Deliver & Support*) pada *framework* COBIT 4.1 yang akan digunakan dalam pengerjaan tugas akhir ini adalah :

1. DS1 - *Define and Manage Service Levels.*
2. DS3 - *Manage Performance and Capacity.*
3. DS5 - *Ensure Systems Security.*
4. DS6 - *Identify and Allocate Costs.*
5. DS7 - *Educate and Train Users.*
6. DS8 - *Manage Service Desk and Incidents.*
7. DS10 - *Manage Problems.*
8. DS11 - *Manage Data.*
9. DS12 - *Manage the Physical Environment.*

Analisis sistem informasi *e-Office* dengan menggunakan *framework* COBIT versi 4.1 ini dilakukan pada Dinas Komunikasi dan Informatika Provinsi Jawa Barat, divisi Telematika, jalan tamansari no 55, Bandung.

1.5 Sumber Data

Sumber data analisis sistem informasi *e-Office* dengan menggunakan *framework* COBIT versi 4.1 adalah dengan melakukan wawancara, kuesioner, observasi, uji coba sistem, buku, dan internet.

1.6 Sistematika Penyajian

Sistematika penyajian laporan tugas akhir ini terdiri dari 4 bab, yaitu:

1. Bab I Pendahuluan

Bab ini akan menjelaskan latar belakang permasalahan, rumusan masalah, tujuan pembahasan, ruang lingkup kajian, sumber data dan sistematika penyajian.

2. Bab II Kajian Teori

Membahas mengenai teori-teori dasar untuk melakukan analisis dengan menggunakan *framework* COBIT versi 4.1.

3. Bab III Analisis

Membahas mengenai jawaban dari rumusan masalah yang telah ada pada bab I.

4. Bab IV Simpulan dan Saran

Bab ini merupakan simpulan dari pembahasan atas rumusan masalah yang ada, serta solusi yang dibutuhkan.