

BAB I PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah

Dalam era digital saat ini, pengelolaan teknologi informasi (TI) telah menjadi sangat penting untuk meningkatkan efektivitas dan efisiensi pelayanan publik. Penerapan TI pada lembaga pemerintah sangat penting untuk mencapai tujuan akhir pelayanan publik, yaitu peningkatan kesejahteraan masyarakat Doni (2021). Menurut Samma & Molekandella Boer (2023) di Polres Tanggamus, Provinsi Lampung, permintaan untuk pelayanan publik seperti penerbitan Surat Keterangan Catatan Kepolisian (SKCK) menuntut perubahan dan inovasi dalam proses layanannya. Teknologi informasi juga mengurangi risiko tindak diskriminasi selama proses layanan. SKCK, yang merupakan prasyarat untuk berbagai kebutuhan seperti pendaftaran sekolah dan pencarian pekerjaan, saat ini menghadapi tantangan dalam penerapan dan pengelolaan teknologi informasi yang efektif. Akibatnya, ketidakefisienan dan ketidakpastian data menyebabkan kualitas pelayanan masyarakat berkurang.

Dalam beberapa tahun terakhir, permintaan untuk Surat Keterangan Catatan Kepolisian (SKCK) telah meningkat secara signifikan di Kabupaten Tanggamus, Provinsi Lampung. SKCK adalah dokumen penting yang dibutuhkan untuk berbagai keperluan administratif dan hukum, mulai dari pengurusan visa hingga lamaran pekerjaan. Namun, ada beberapa tantangan yang menghalangi penegakan hukum di Kabupaten Tanggamus untuk memberikan layanan yang lebih baik kepada masyarakat.

Masalah utama yang dihadapi oleh Polres Tanggamus meliputi waktu pemrosesan yang lama, ketidakakuratan data, dan keterbatasan transparansi, yang semuanya berkontribusi pada menurunnya kepuasan publik. Tidak adanya integrasi antara sistem data kepolisian dan sistem dari Dinas Kependudukan dan Catatan

Sipil memperburuk masalah ini. Akibatnya, proses manual dan terfragmentasi saat ini tidak mampu memenuhi permintaan publik yang semakin meningkat dengan efisien. Menurut Puspita dkk. (2020), dimensi kualitas pelayanan SKCK adalah bukti fisik (tangible), kehandalan (reliability), daya tanggap (responsiveness), jaminan (assurance), dan empati. Dimensi-dimensi ini digunakan untuk menentukan kualitas pelayanan SKCK terkait keamanan dan kecepatan proses.

Menurut penelitian ini, strategi manajemen teknologi informasi harus diterapkan, terutama dengan menerapkan kerangka kerja COBIT dan Servqual. COBIT, yang merupakan singkatan dari Control Objectives for Information and Related Technologies, adalah rencana lengkap yang dimaksudkan untuk membantu organisasi dalam manajemen dan pengaturan lingkungan TI mereka. Pengukuran tata kelola yang dilakukan di SKCK Polres Kabupaten Tanggamus menggunakan alat bantu COBIT versi terbaru 2019, yang memungkinkan mereka untuk membangun struktur tata kelola TI yang kuat yang sesuai dengan tujuan organisasi mereka dan meningkatkan penyampaian layanan. Domain yang digunakan dalam COBIT 2019 adalah EDM04, APO14, DSS03, dan MEA02. Solusi untuk masalah ini adalah peningkatan produktivitas. Kerangka kerja ini akan memfasilitasi penerapan solusi TI yang efisien, seperti pengambilan sidik jari secara online dan sistem data terintegrasi dengan Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil, yang pada akhirnya akan menyederhanakan proses penerbitan SKCK.

Loyalitas dan kepuasan terkait dengan kualitas layanan; setiap pelanggan memiliki persepsi unik tentang kualitas layanan dan membandingkannya dengan perusahaan lain. Menurut Puspita dkk. (2020), dimensi kualitas pelayanan SKCK adalah bukti fisik (tangible), kehandalan (reliability), daya tanggap (responsiveness), jaminan (assurance), dan empati (empathy). Dimensi-dimensi ini digunakan untuk menentukan kualitas pelayanan SKCK terkait keamanan dan kecepatan proses. Citra dari SKCK Polres Tanggamus ditentukan oleh kualitas layanan yang diakui masyarakat. Kebutuhan masyarakat dalam pembuatan SKCK menjadi perhatian Polres Tanggamus untuk meningkatkan kualitas pelayanan. Semakin tinggi kesadaran masyarakat terhadap layanan di SKCK Polres Tanggamus, maka semakin besar pula minat masyarakat dalam pembuatan SKCK

terutama minat masyarakat untuk membuat SKCK di Polsek yang ada di wilayah Polres Tanggamus.

Selain itu, model *Servqual*, yang mengukur kualitas layanan berdasarkan persepsi pelanggan, akan digunakan untuk menilai dan meningkatkan dimensi layanan seperti keandalan, responsivitas, jaminan, empati, dan bukti fisik dalam layanan SKCK. Dengan menerapkan *Servqual*, penelitian ini bertujuan untuk mengidentifikasi kesenjangan antara ekspektasi publik dan kinerja layanan aktual, memberikan wawasan yang dapat ditindaklanjuti untuk meningkatkan kualitas layanan secara keseluruhan.

Analisis tata kelola sistem informasi untuk meningkatkan pelayanan melalui COBIT 5 oleh S. Wibowo et al. (2022) adalah penelitian sebelumnya yang dijadikan acuan dalam penelitian ini. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui tingkat kapabilitas dan strategi perbaikan untuk proses permintaan layanan dan insiden pada sistem informasi SKCK Online. Hasil dari analisis penghitungan level kapabilitas berada pada level 1 (Performed) menunjukkan bahwa pengelolaan permintaan layanan dan insiden pada sistem informasi SKCK Online belum sepenuhnya dikelola dengan baik. Pelayanan SKCK dapat menerapkan strategi perbaikan dengan mempertimbangkan tahapan proses untuk mencapai target (Level 3).

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui tingkat kemampuan pelayanan SKCK di Polres Tanggamus menggunakan framework COBIT 2019. Hasil dari penelitian yang mengintegrasikan COBIT 2019 dan *Servqual* diharapkan akan memberikan rekomendasi tentang bagaimana organisasi dapat memenuhi harapan mengenai penerapan manajemen teknologi untuk meningkatkan kinerjanya. Pertama, sistem pengambilan sidik jari online akan mempercepat proses pengumpulan data, mengurangi waktu yang dibutuhkan untuk penerbitan SKCK. Kedua, integrasi sistem data akan meminimalkan kesalahan dan redundansi, memastikan informasi yang akurat dan terkini. Ketiga, manajemen TI yang lebih baik akan meningkatkan transparansi dalam penyampaian layanan, membangun kepercayaan dan kepuasan publik. Akhirnya, dengan mengatasi kesenjangan kualitas layanan yang teridentifikasi, Polres Tanggamus dapat mencapai tingkat

efisiensi, akurasi, dan kepuasan pelanggan yang lebih tinggi dalam layanan SKCK mereka.

Urgensi dari penelitian ini adalah untuk mengatasi masalah pelayanan SKCK di Polres Tanggamus dengan memanfaatkan teknologi informasi guna mempercepat proses, mengurangi kesalahan data, meningkatkan transparansi, serta meningkatkan kepuasan masyarakat dalam pelayanan tersebut. Penelitian ini menjadi penting karena adanya peningkatan permintaan terhadap SKCK yang dihadapi kendala dalam penerapan dan pengelolaan teknologi informasi yang efektif, sehingga perlu adanya inovasi dalam proses layanan publik untuk memenuhi kebutuhan masyarakat dengan lebih efisien.

1.2 Identifikasi Masalah

Berdasarkan uraian latar belakang masalah di atas, masalah penelitian ini dapat diidentifikasi sebagai berikut:

1. Masyarakat belum teredukasi bahwa pembuatan SKCK bisa di polsek sekitar wilayah tanggamus tidak hanya di Polres sehingga sering terjadi antrian panjang dan ramai saat musim lulus sekolah untuk buat SKCK guna keperluan daftar sekolah atau mencari pekerjaan.
2. Belum diterapkannya pengambilan sidik jari secara online sehingga memperlama dan memperpanjang proses pembuatan SKCK karena masyarakat yang ingin membuat SKCK harus melakukan proses pengambilan sidik jari secara offline.
3. Belum terintegrasi dengan sistem data kependudukan di dinas kependudukan dan catatan sipil kabupaten tanggamus sehingga masih lemahnya akurasi data dan sulit melakukan verifikasi data kependudukan masyarakat di sekitar wilayah Kabupaten Tanggamus.

1.3 Batasan Masalah

1.3.1 Batasan Subjek

Subjek yang diteliti adalah masyarakat dan pengelola yang terlibat dalam proses pelayanan pembuatan SKCK di Polres Kabupaten Tanggamus.

1.3.2 Batasan Objek

Objek dalam penelitian ini berfokus pada penerapan manajemen teknologi pada pelayanan SKCK di Polres Kabupaten Tanggamus.

1.3.3 Batasan Tempat

Tempat dalam penelitian ini adalah Sentra Pelayanan SKCK di Polres Kabupaten Tanggamus

1.3.4 Batasan Waktu

Penelitian ini dilakukan pada Periode tahun 2023-2024.

1.4 Rumusan Masalah

Rumusan masalah penelitian ini dapat diidentifikasi berdasarkan latar belakang masalah di atas, yaitu:

1. Bagaimana kinerja layanan SKCK di Polres Tanggamus diukur menggunakan COBIT 2019 ?
2. Bagaimana perbedaan antara kondisi saat ini dan kondisi yang diharapkan terkait kualitas layanan SKCK yang diberikan melalui metode Servqual?
3. Apa hasil analisis tingkat kapabilitas proses TI dan analisis kualitas layanan SKCK?

1.5 Ruang Lingkup Penelitian

1.5.1 Ruang Lingkup Subjek

Ruang lingkup subjek yang diteliti adalah petugas pelayanan SKCK dan masyarakat atau pemohon Surat Keterangan Catatan Kepolisian (SKCK) di Polres Kabupaten Tanggamus.

1.5.2 Ruang Lingkup Objek

Ruang Lingkup Objek dalam penelitian ini adalah penerapan manajemen teknologi pada pelayanan SKCK di Polres Kabupaten Tanggamus.

1.5.3 Ruang Lingkup Tempat

Penelitian ini akan dilaksanakan di Polres Tanggamus, yaitu bagian pelayanan SKCK dan unit terkait yang terlibat dalam proses penerbitan SKCK.

1.5.4 Ruang Lingkup Waktu

Penelitian ini akan dilaksanakan selama 3 bulan di tahun 2024.

1.6 Tujuan Penelitian

Sesuai dengan pokok permasalahan yang telah dibahas sebelumnya maka tujuan penelitian bertujuan untuk melakukan analisis kebutuhan sistem informasi terpadu untuk proses pelayanan Surat Keterangan Catatan Kepolisian (SKCK) di Polres Tanggamus. Maka berdasarkan hal tersebut tersebut dapat dijabarkan tujuan dari penelitian ini sebagai berikut :

1. Untuk merekomendasi strategi manajemen teknologi yang konkret yang dapat diterapkan dalam peningkatan pelayanan untuk meningkatkan efisiensi, akurasi, dan kepuasan masyarakat dalam proses pembuatan SKCK di Polres Kabupaten Tanggamus.
2. Untuk merekomendasikan teknologi dapat diimplementasikan secara efektif untuk mengatasi masalah-masalah yang ada dalam pelayanan pembuatan SKCK di Polres Kabupaten Tanggamus.

1.7 Sistematika Penulisan

BAB I PENDAHULUAN

Dalam bab pertama ini berisi tentang latar belakang masalah, rumusan masalah, ruang lingkup penelitian, tujuan penelitian, dan sistematika penelitian. Dimana pada Bab I ini membahas tentang fenomena penelitian dan alasan yang akan dibahas pada bab berikutnya.

BAB II LANDASAN TEORI

Bab ini memuat teori-teori yang mendukung penelitian yang akan dilakukan oleh peneliti. Ini juga mencakup bahasan dasar teori penelitian.

BAB III METODOLOGI PENELITIAN

Bab ini membahas bagaimana data dikumpulkan, bagaimana populasi dan sampel ditentukan, dan bagaimana data diolah. Ini juga mencakup rumus dan metodologi

penelitian serta cara menyelesaikan masalah yang dinyatakan dalam perumusan masalah.

BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Bab ini memberikan penjelasan tentang perusahaan yang dijadikan sampel, hasil uji prasyarat analisis data, dan diskusi atau hasil pengujian hipotesis dari penelitian yang dilakukan.

BAB V SIMPULAN, IMPLIKASI dan SARAN

Bab ini berisi kesimpulan dan rekomendasi dari penelitian.

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN

