BAB I
PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Penerapan Teknologi Informasi (TI) kini menjadi sangat penting bagi sebuah perusahaan maupun pada sebuah lembaga pemerintahan untuk mencapai tujuan bisnisnya. Hal tersebut kemudian mendorong pihak manajemen perusahaan untuk memanfaatkan TI dalam mengelola bisnisnya. Kesuksesan tata kelola perusahaan *(enterprise governance)* saat ini mempunyai ketergantungan terhadap tata kelola TI (IT *governance*) yang dilakukan. Pemerintah sebagai penyedia layanan untuk publik juga merasakan pentingnya teknologi informasi. Pemerintah dituntut untuk terus berinovasi dan memberikan pelayanan yang terbaik kepada publik di setiap bidangnya, seperti pada Polsek Waway Karya Kabupaten Lampung Timur.

Polsek Waway Karya merupakan struktur komando Kepolisian Republik Indonesia (Polri) di tingkat kecamatan Waway Karya pada Kabupaten Lampung Timur yang bertugas menyelenggarakan tugas pokok Polri dalam pemeliharaan keamanan dan ketertiban masyarakat, penegakan hukum, pemberian perlindungan, pengayoman, serta memberikan pelayanan kepada masyarakat, seperti pembuatan Surat Keterangan Catatan Kepolisian (SKCK), pembuatan surat izin keramaian, kegiatan, dan pertambangan.

Pada Polsek Waway Karya, pelayanan pembuatan SKCK dan surat perizinan belum optimal dikarenakan banyaknya beban pekerjaan yang dilakukan dan harus menaati mekanisme prosedur kerja yang ada. Pada pelayanan pembuatan SKCK dan surat perizinan Polsek Waway Karya belum dilakukan audit untuk mengukur dan mengevaluasi pelayanannya. Perlu adanya audit sistem informasi pelayanan pembuatan SKCK dan surat perizinan untuk mencari permasalahan yang terjadi dengan tujuan untuk memperbaiki pelayanannya agar dapat mempertemukan kebutuhan antara pihak manajemen kepolisian dan *user*. Dengan adanya pengukuran keselarasan dengan tujuan bisnisnya dapat diketahui tingkat

kematangan pelayanan pembuatan SKCK dan surat perizinan. Hasil dari pengukuran dan penilaian berupa laporan hasil audit akan digunakan sebagai temuan masalah dari beberapa aktivitas pelayanan untuk dijadikan fokus perekomendasian perbaikan sistem ke depannya.

1.2 Perumusan Masalah

Perumusan masalah dalam penelitian ini sebagai berikut.

1. *User* harus menunggu lama untuk mendapatkan SKCK dan surat perizinan karena banyaknya beban pekerjaan dan harus menaati mekanisme prosedur yang ada pada Polsek Waway Karya.
2. Perlu adanya audit sistem informasi untuk mengukur tingkat kematangan pada pelayanan pembuatan SKCK dan surat perizinan bagi pihak manajemen dan *user*.
3. Dengan adanya laporan hasil audit dapat diketahui kesenjangan yang terjadi antara penilaian *performance* dan *expectacy* pada aktivitas pelayanan pembuatan SKCK dan surat perizinan pada Polsek Waway Karya untuk dijadikan acuan perbaikan pelayanannya.

1.3 Ruang Lingkup Penelitian

Ruang lingkup pada penelitian ini, yaitu :

1. Pada pengukuran tingkat kematangan pelayanan pembuatan SKCK dan surat perizinan menggunakan proses DS1 (mendefinisikan dan mengelola tingkat layanan), DS3 (mengelola kinerja dan kapasitas), ME1 (mengawasi dan mengevaluasi kinerja sistem informasi), dan ME2 (mengawasi dan mengevaluasi kontrol internal).
2. Pada program aplikasi audit sistem informasi hanya membahas perhitungan *maturity level* dan pemberian rekomendasi perbaikan pelayanannya.

1.4 Tujuan Penelitian

Tujuan pada penelitian ini, yaitu :

1. Mengukur tingkat kematangan dan menyusun laporan hasil audit sistem informasi pelayanan pembuatan SKCK dan surat perizinan pada Polsek Waway Karya.

2. Menerapkan audit sistem informasi pelayanan pembuatan SKCK dan surat perizinan ke dalam suatu program aplikasi yang memudahkan auditor untuk melakukan perhitungan *maturity level*-nya, dan menemukan kesenjangan tingkat kematangan pada masing-masing aktivitas pelayanannya.

3. Memberikan rekomendasi perbaikan sistem berdasarkan hasil temuan audit agar pelayanan pembuatan SKCK dan surat perizinan dapat memenuhi kebutuhan pihak manajemen dan *user*.

1.5 Manfaat Penelitian

Manfaat yang didapat dari penelitian ini, yaitu :

1. Menerapkan ilmu yang telah diperoleh selama menempuh jenjang pendidikan S1.
2. Menjadi masukan bagi Polsek Waway Karya untuk lebih meningkatkan pelayanan pembuatan SKCK dan surat perizinan.
3. Menjadi acuan dan referensi bagi penelitian selanjutnya khususnya di bidang audit sistem informasi.

1.6 Sistematika Penulisan

Dalam penulisan ini akan dibagi ke dalam lima bab dengan sistematika penulisan sebagai berikut.

1. Bab I pendahuluan

Bab ini akan menguraikan mengenai latar belakang, perumusan masalah, ruang lingkup penelitian, tujuan penelitian, manfaat penelitian, dan sistematika penulisan.

2. Bab II landasan teori

Bab ini akan menguraikan landasan teori yang menunjang pembuatan skripsi ini disetiap babnya.

3. Bab III metodologi penelitian

Bab ini menjelaskan tentang metodologi yang digunakan pada penelitian dan penerapannya di lapangan.

4. Bab IV hasil penelitian dan pembahasan

Bab ini berisi tentang hasil penelitian serta pembahasan dari hasil penelitian tersebut.

5. Bab V simpulan dan saran

Bab ini akan menguraikan tentang simpulan dan saran penulis berdasarkan pembahasan dari bab-bab sebelumnya.