

BAB 1

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Teknologi informasi (TI) menjadi kebutuhan esensial serta mempunyai peran yang sangat penting bagi sebuah organisasi. Teknologi informasi dalam organisasi seringkali digunakan untuk memaksimalkan aktivitas maupun proses bisnis, sehingga diharapkan dengan adanya teknologi informasi dapat difungsikan secara efektif serta efisien penggunaannya. Salah satu pendukung operasional TI yang menunjang organisasi pemerintahan adalah pusat data, dimana pusat data ini memiliki peranan yang sangat penting terutama perihal pengelolaan data dan informasi. Oleh karena itu, pusat data menjadi salah satu faktor yang harus diperhatikan.

Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Gresik adalah organisasi bidang pemerintahan yang memiliki tugas salah satunya sebagai penyedia infrastruktur bagi Organisasi Perangkat Daerah (OPD), adapun infrastruktur yang disediakan adalah pusat data (Kabupaten Gresik, 2021). Untuk menerapkan layanan pusat data di Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Gresik dibutuhkan bantuan dari pihak terkait agar mengetahui perihal yang menjadi kebutuhan dalam penerapan layanan pusat data. Bentuk layanan pusat data yang diberikan diantaranya yaitu menyediakan permohonan Akun Hosting, VPS (*Virtual Private Server*) PDN, Fasilitasi Pusat Komputasi, Penambahan *Resource* VPS, dan Sub Domain. Adanya permohonan layanan pusat data merupakan salah satu bentuk fasilitas yang diberikan oleh Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Gresik kepada Organisasi Perangkat Daerah (OPD) ketika membutuhkan layanan.

Saat ini permohonan layanan pusat data Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Gresik masih ditemukan permasalahan diantaranya yaitu terkendala kapasitas *storage* (penyimpanannya), sehingga permohonan layanan pusat data dibatasi, serta pengelola SDM yang jumlahnya sedikit,

sehingga dirasa kurang efisien sebagai penyedia permohonan layanan pusat data, selain itu Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Gresik juga belum memiliki dokumen tata kelola yang bisa digunakan sebagai acuan atau panduan terkait dengan permohonan layanan pusat data, hal tersebut dapat memperlambat proses permohonan maupun pengiriman layanan bagi OPD yang membutuhkan. Dari adanya permasalahan tersebut maka memerlukan adanya dokumen tata kelola yang dapat dijadikan acuan dalam bentuk sebuah kebijakan dan prosedur SOP (Standar Operasional Prosedur) terkait dengan permohonan layanan pusat data, agar dapat mengelola layanan pusat data secara terstruktur, serta memastikan bahwa layanan yang disediakan bisa memenuhi kebutuhan maupun tujuan yang diharapkan. Pada proses pembuatan dokumen tata kelola membutuhkan standard yang dapat dijadikan sebagai pedoman ataupun acuan. Pembuatan dokumen mengacu *framework* COBIT 5 dan ITIL V3, dimana kerangka kerja COBIT 5 & ITIL V3 berfungsi untuk menentukan *control* yang harus ada selama proses perancangan dokumen tata kelola permohonan layanan pusat data.

COBIT 5 digunakan, karena pada *framework* tersebut terdapat domain yang berkaitan dengan permohonan layanan yang dikategorikan pada domain *Deliver, Service, and Support* (DSS) berfokus pada proses DSS02 (*Manage Service Requests*) sebagai domain utama dikarenakan DSS02 berfokus untuk mengelola permintaan sebuah layanan, serta dispesifikasikan menggunakan *IT Infrastructure Library* (ITIL) V3 proses pemenuhan layanan (*Request Fulfillment*).

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan penjelasan dari latar belakang diatas, maka rumusan masalah pada penelitian ini sebagai berikut :

1. Bagaimana pelaksanaan permohonan layanan pusat data sampai saat ini pada Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Gresik ?

2. Bagaimana hasil penyusunan dokumen tata kelola permohonan layanan pusat data berdasarkan *framework* COBIT 5 domain DSS02 fokus proses *Manage Service Requests* dan proses *request fulfillment framework* ITIL V3 pada Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Gresik ?

1.3 Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah yang sudah ada, maka tujuan penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Untuk mengetahui hasil analisis kondisi *existing* permohonan layanan pusat data di Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Gresik.
2. Untuk menghasilkan dokumen tata kelola permohonan layanan pusat data pada Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Gresik mengacu pada COBIT 5 DSS02 fokus proses *Manage Service Request* dan ITIL V3 proses *request fulfillment* .

1.4 Batasan Penelitian

Berdasarkan perumusan masalah, batasan penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Objek penelitian ini dilakukan pada bidang SPBE bagian layanan pusat data pada Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Gresik.
2. Penelitian ini mengacu pada 2 *framework*, yaitu COBIT 5 Domain (DSS02) fokus proses *Managed Service Request* serta ITIL V3 proses *Request Fulfillment*.
3. Pada penelitian ini dokumen tata kelola yang dihasilkan sesuai dengan kebutuhan dari objek penelitian, yaitu terdiri dari dokumen kebijakan dan SOP (Standar Operasional Prosedur).

1.5 Manfaat Penelitian

Dilakukannya penelitian ini, maka diharapkan memberikan manfaat sebagai berikut :

Bagi Organisasi :

1. Organisasi memperoleh acuan terkait dengan bagaimana mengelola permohonan layanan pusat data.
2. Organisasi mendapatkan hasil dokumen tata kelola permohonan layanan pusat data yang mengacu pada *framework* COBIT 5 domain DSS02 dan ITIL V3 proses *request fulfillment*.

Bagi Peneliti :

1. Mendapatkan pengetahuan dan wawasan terkait dengan penyusunan dokumen tata kelola.
2. Dapat mengetahui dan memahami bagaimana penggunaan *framework* COBIT 5 domain DSS02 dan ITIL V3 proses *request fulfillment* yang terkait dengan permohonan layanan pusat data.

1.6 Sistematika Penelitian

Sistematika pada penelitian ini terdiri dari 5 bab dengan pembahasan sebagai berikut :

Tabel 1.1 Sistematika Penelitian

BAB	PENJELASAN
BAB 1 PENDAHULUAN	Pada Bab 1 ini mendeskripsikan informasi berupa gambaran umum terkait dengan permasalahan yang diangkat untuk penelitian, pada bab ini berisikan latar belakang, rumusan masalah, tujuan penelitian, batasan penelitian, manfaat penelitian serta sistematika penelitian.
BAB 2 TINJAUAN PUSTAKA	Pada Bab 2 ini mendeskripsikan terkait dengan gagasan teori, terminologi yang dipakai penelitian ini, pada Bab 2 juga berisikan mengenai hubungan terkait penelitian

	terdahulu yang nantinya akan dijadikan acuan maupun referensi pada penelitian ini.
BAB 3 METODE PENELITIAN	Pada Bab 3 ini mendeskripsikan tentang metode yang digunakan pada saat melakukan penelitian. Pada Bab 3 ini juga menjelaskan proses yang sistematis pada penelitian.
BAB 4 HASIL DAN PEMBAHASAN	Pada bab 4 mendeskripsikan terkait hasil dan pembahasan pembuatan dokumen tata kelola permohonan layanan pusat data.
BAB 5 KESIMPULAN DAN PENUTUP	Pada bab 5 mendeskripsikan tentang kesimpulan dari hasil penelitian yang sudah dijelaskan pada bab sebelumnya dan juga saran dalam penelitian berikutnya.

