

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Sistem informasi yang berbasis teknologi ini semakin berkembang pesat dan dianggap sebagai alat untuk mempermudah pekerjaan manusia, maka penerapan teknologi terkini dalam berbagai bidang menjadi sesuatu yang bisa dan dapat kita temukan. Dengan adanya teknologi sistem informasi pelayanan ini dapat membantu dalam proses pelayanan dan kinerja suatu organisasi atau perusahaan serta dapat mencapai tujuan yang di inginkan (Lolong & Purwadaria, 2017).

Saat ini, banyak masyarakat yang menggunakan layanan e-government kesulitan mendapatkan informasi yang mereka butuhkan. Selain itu, pengelolaan sistem informasi pelayanan e-government yang belum terkelola dengan baik juga menyebabkan adanya kerentanan dalam pengamanan data dan informasi, ini merupakan permasalahan yang di hadapi oleh Kantor Kelurahan Oro-Oro Dowo Kecamatan Klojen Kota Malang. Untuk itu perlu adanya kerangka kerja dalam mengolah sistem pelayanan terkait e-government, kerangka yang digunakan dalam melakukan audit terkait e-government di Kantor Kelurahan Oro-Oro Dowo Kecamatan Klojen Kota Malang adalah *framework* COBIT 5 dengan sub domain APO (*Align, Plan, and Oragnize*). Adanya proses audit dalam sebuah organisasi atau perusahaan itu sangat bermanfaat dimana audit dapat mengumpulkan dan menganalisis bukti yang berkaitan dengan informasi untuk memastikan dan melaporkan sejauh mana informasi tersebut sesuai dengan standar yang ditetapkan oleh organisasi atau perusahaan tersebut (Sulaeman, 2015).

Framework ini dapat membantu dalam mengidentifikasi kelemahan atau celah yang ada pada sistem informasi pelayanan e-government dan memberikan rekomendasi untuk meningkatkan efisiensi dalam penyelenggaraan layanan e-government, serta menerapkan sub domain APO (*Align, Plan, and Oragnize*) juga sebagai rencana strategi dan mengidentifikasi resiko yang merupakan cara terbaik TI agar dapat berkontribusi pada pencapaian tujuan organisasi atau perusahaan. Beberapa penelitian terdahulu

yang membahas tentang audit sistem informasi pelayanan terkait e-government menggunakan COBIT 5, antara lain (Hassor & Sitokdana, 2021; Whayuni, 2022).

1.2 Rumusan Masalah

1. Bagaimana *framework* COBIT 5 domain APO (*Align, Plan and Organize*) digunakan untuk melakukan proses audit sistem informasi pelayanan terkait e-government di Kantor Kelurahan Oro-Oro Dowo, Kecamatan Klojen, Kota Malang ?
2. Bagaimana hasil dan rekomendasi dari audit sistem informasi Pelayanan terkait e-government di Kantor Kelurahan Oro-Oro Dowo, Kecamatan Klojen, Kota Malang ?

1.3 Tujuan

1. Menggunakan *framework* COBIT 5 domain APO (*Align, Plan and Organize*) untuk melakukan proses audit sistem informasi pelayanan terkait e-government di Kantor Kelurahan Oro-Oro Dowo, Kecamatan Klojen, Kota Malang.
2. Menganalisis hasil dan memberikan rekomendasi terkait audit sistem informasi pelayanan e-government di Kantor Kelurahan Oro-Oro Dowo, Kecamatan Klojen, Kota Malang.

1.4 Manfaat Penelitian

1. Manfaat bagi peneliti
Menambah ilmu pengetahuan mengenai bagaimana melakukan audit sistem informasi pelayanan terkait e-government dengan menerapkan standar atau *framework* COBIT 5 domain APO (*Align, Plan and Organize*).
2. Manfaat bagi Kantor Kelurahan Oro-Oro Dowo Kecamatan Klojen Kota Malang
Memberikan kontribusi bagi pihak Kantor Kelurahan Oro-Oro Dowo dalam meningkatkan efisiensi pelayanan e-government, serta memberikan rekomendasi untuk meningkatkan pengamanan data dan informasi pada sistem informasi pelayanan e-government yang ada.

1.5 Batasan Penelitian

Penelitian yang dilakukan ini hanya berfokus pada mengaudit sistem informasi pelayanan terkait e-government menggunakan framework COBIT 5 domain APO (*Align, Plan, and Organize*), menggunakan metode kualitatif dan kuantitatif sebagai media pengumpulan data, keterbatasan biaya dan waktu seperti transportasi yang kurang memadai dalam melakukan penelitian, waktu yang dibutuhkan untuk melakukan perjalanan menuju lokasi penelitian, beberapa lokasi juga membutuhkan izin dari pemerintah atau pihak yang berwenang, infrastruktur yang kurang memadai seperti listrik, air bersih, atau akses internet dan dapat memerlukan biaya tambahan untuk memenuhi kebutuhan tersebut, keamanan dalam proses penelitian seperti keamanan pribadi dalam hal ini biaya keamanan area. Sehingga penelitian ini dilakukan hanya pada satu instansi yaitu Kantor Kelurahan Oro-Oro Dowo Kecamatan Klojen Kota Malang.