

## Evaluasi Tata Kelola TI Pemerintah Kota Palembang

Muhammad Rizky Pribadi, M. Kom  
Teknik Informatika,  
Komputer, STMIK GI MDP  
rizky@mdp.ac.id

### Abstrak

*Peran Teknologi Informasi harus berbanding lurus dengan investasi yang dikeluarkan yang biasanya mengeluarkan uang dalam jumlah besar. Hal ini membutuhkan perencanaan yang matang dalam pelaksanaan Teknologi Informasi nantinya. Untuk itulah diperlukannya ada tata kelola Teknologi Informasi yang baik pada satu organisasi dimulai dari perencanaan sampai dengan implementasi, agar organisasi tersebut dapat berjalan dengan optimal. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui kondisi tata kelola Teknologi Informasi di Pemerintah Kota Palembang dengan menggunakan kerangka kerja Van Gembergen untuk mengetahui bagaimana struktur, proses dan mekanisme di Pemkot Palembang, kerangka kerja Weill-Ross untuk mengetahui bagaimana style pengambilan keputusan di Pemkot Palembang, serta memberikan rekomendasi kepada Pemkot Palembang.*

**Kata kunci :** *Tata kelola, Pemkot Palembang, Van Gembergen, Weill-Ross*

### 1. Pendahuluan

Saat ini perkembangan TI yang demikian pesat memberikan peluang kepada Pemerintah dalam hal membuat sebuah inovasi pelayanan yang berbasis TI kepada rakyat. TI dalam pelaksanaannya membutuhkan pengaturan atau pengelolaan oleh pemerintah yang menerapkan TI pada pemerintahannya, agar informasi dalam instansi pemerintahan tersebut telah mendukung tujuan utama pemerintah yang utama yaitu melayani rakyat, sumber daya digunakan secara tepat dan bertanggung jawab, risiko TI dapat dikelola secara cepat. Pemerintah yang sukses adalah pemerintahan yang mengutamakan pelayanan kepada rakyatnya. Pemerintah yang melayani rakyatnya terbukti mampu mengimplementasikan dan mengelola TI dalam kegiatannya.

Tata kelola TI sangat diperlukan dalam pemerintahan untuk mengelola data yang merupakan aset penting bagi pemerintah. Hasil survei yang dilakukan oleh IT Governance Institute (ITGI) yang tertuang dalam IT Governance Global Status Report yang diterbitkan tahun 2008 antara lain menyebutkan bahwa 63% responden menyatakan TI sangat penting bagi organisasinya, termasuk organisasi yang berada di Indonesia, karena survei dilakukan juga terhadap para CIO dan CEO yang ada di Indonesia.

TI adalah sumber daya organisasi yang berharga yang dapat digunakan untuk meningkatkan komunikasi internal, meningkatkan kualitas desain produk, mengurangi bentuk siklus waktu, dan menurunkan biaya operasional (Bharadwaj, 2000). Oleh karena itu dalam penerapan TI diperlukan tata kelola yang baik agar semua tujuan organisasi dalam penerapan TI tercapai.

Dalam Tata Kelola TI terdapat beberapa masalah, di antaranya penggunaan TI kadang tidak sesuai dengan harapan, di mana investasi TI yang semakin besar ternyata tidak diikuti dengan dukungan yang semakin besar pula terhadap pencapaian tujuan dan strategi perusahaan/institusi. Inilah yang disebut "Productivity Paradox".

Untuk membuat tata kelola TI menjadi efektif maka diperlukan tujuh kebiasaan (Covey, Stephen, 1989), yaitu :

- TI dipandang sebagai aset bisnis strategis dan dikelola sebagai portofolio
- Ketidaktahuan teknologi tidak diterima.
- TI berpartisipasi dalam keputusan investasi teknologi
- TI memiliki dewan tingkat direktur pengawasan dan kepemimpinan eksekutif yang jelas
- Tidak ada "one-size-fits-all" untuk tata kelola TI
- TI adalah bagian penting dari perencanaan dan strategi perusahaan
- TI memainkan peran kepemimpinan aktif dalam transformasi dan inovasi
- Dampak TI terhadap bisnis diukur dan dipantau.

Di Indonesia sendiri, seluruh pemerintahan telah menerapkan TI, hanya saja tingkat penggunaannya

ada yang sudah sadar dan ada juga yang belum. Tingkat kesadaran dari manfaat penerapan TI di pemerintah berbeda-beda, dikarenakan budaya dari setiap kantor pemerintahan berbeda. Ada kantor pemerintah yang merasa “nyaman” dengan cara kerja mereka yang tidak menggunakan TI yang sudah ada, dan ada juga kantor pemerintahan yang sudah sangat sadar manfaat dari TI, oleh karena itu dalam pekerjaan sehari-hari, mereka menggunakan TI yang ada dengan baik.

Berdasarkan beberapa hal di atas, tujuan penelitian ini adalah untuk memahami bagaimana tata kelola TI di Kabupaten Banyuasin. Dengan mengetahui bagaimana tata kelola TI di Banyuasin, maka dapat memberikan sebuah pandangan kepada Pemerintah Banyuasin untuk mengoptimalkan tata kelola TI di kabupaten yang belum maksimal dalam menjalankan tata kelola TI-nya.

## **2. Tata Kelola TI**

### **2.1 Definisi Tata Kelola**

Ada banyak definisi Tata Kelola TI diantaranya adalah : Pengertian Tata Kelola TI menurut ITGI (ITGI, 2003):

*IT Governance is the responsibility of the board of directors and executive management. IT is an integral part of enterprise governance and consist of the leadership and organizational structures and processes that ensure that the organization's TI sustains and extends the organization's strategies and objectives.*

Dari definisi diatas dapat diartikan bahwa Tata Kelola TI adalah tanggung jawab dari pimpinan puncak dan eksekutif manajemen dari suatu perusahaan. Dijelaskan pula bahwa Tata Kelola TI merupakan bagian dari pengelolaan perusahaan secara keseluruhan yang terdiri dari kepemimpinan dan struktur organisasi dan proses yang ada adalah untuk memastikan kelanjutan TI organisasi dan pengembangan strategi dan tujuan dari organisasi.

Sedangkan menurut Weill and Ross (Weill, Ross, 2004). Tata Kelola TI adalah:

*Specifying the decision rights and accountability framework to encourage desirable behaviour in using IT.*

Dari pengertian diatas dapat dilihat bahwa tata kelola TI merupakan sebuah kerangka kerja yang spesifik dalam pengambilan keputusan dan akuntabilitas untuk mendukung perusahaan dalam menjalankan TI diperusahaan.

Menurut Grembeergen, Haes, dan Gudentops (Grembeergen, Haes, Gudentops, 2004). IT Governance adalah :

*IT Governance is the organizational capacity exercised by the Board, executive management and IT management to control the formulation and implementation of IT strategy and in this way ensure the fusion of business and IT.*

Dari pengertian diatas, dijelaskan bahwa tata kelola TI merupakan tindakan organisasional yang dilakukan oleh dewan, manajemen eksekutif dan juga manajemen TI untuk mengendalikan formulasi dan implementasi dari strategi TI dan caranya untuk meyakini bisnis TI itu sendiri.

Berdasarkan dari beberapa definisi diatas dapat dilihat bahwa penekanan Tata Kelola TI adalah untuk menciptakan TI dapat berjalan selaras dengan bisnis dari suatu perusahaan dan pihak manajemen memiliki peranan sangat penting dalam implementasi Tata Kelola TI.

### **2.2 Pentingnya Tata Kelola TI**

Saat TI menjadi faktor yang sangat penting bagi suatu daerah, hal tersebut dapat memberikan kesempatan untuk mendapatkan keunggulan kompetitif dan menawarkan perlengkapan untuk meningkatkan pelayanan kepada masyarakat, dan akan memberikan pelayanan yang lebih baik lagi di masa datang.

Saat ini banyak nilai-nilai daerah yang sebelumnya sesuatu yang bernilai tangible menjadi intangible. Banyak dari aset itu bisa dijalankan dengan menggunakan TI. Selain itu, daerah akan menjadi lambat berkembang apabila lebih banyak berasal dari aset fisik. Dengan demikian, tata kelola TI sangatlah penting dalam mendukung kemajuan suatu daerah.

TI juga bisa membawa risiko. Seperti pada saat melakukan sebuah pekerjaan terjadi downtime. Dibeberapa negara TI merupakan sebuah aset utama dalam melakukan pelayanan kepada masyarakatnya.

Dengan posisi TI sekarang didaerah-daerah sebagai sarana pekerjaan dan pelayanan kepada masyarakat, pemerintah Kabupaten/Kota harus memberikan perhatian yang lebih kepada TI, menjinjaw sebesar apa ketergantungan sebuah organisasi/perusahaan terhadap TI dan sepenting apa TI kepada pelaksanaa strategi bisnis (ITGI, 2003), maka :

- TI sangat penting dalam mendukung dan mencapai tujuan organisasi/perusahaan
- TI sangat strategis terhadap bisnis (perkembangan dan inovasi)
- Due diligence semakin diperlukan relatif terhadap implikasi TI dalam hal merger dan akuisisi.

Jajaran direksi ada yang terfokus kepada strategi bisnis dan risiko bisnis, ada juga yang fokus pada TI, walaupun pada faktanya adalah implementasi TI memerlukan dana yang besar dan berisiko

tinggi. Hal-hal tersebut dilandasi dengan beberapa alasan sebagai berikut (ITGI, 2003):

- TI membutuhkan lebih banyak pandangan teknis dibandingkan disiplin lain dalam memahami bagaimana TI dapat diterapkan di perusahaan dan menciptakan risiko dan kesempatan.
- TI secara tradisional diperlukan sebagai sebuah entitas yang terpisah dari bisnis.
- TI cukup kompleks, bahkan lebih kompleks lagi dalam sebuah organisasi/perusahaan yang berkembang dan beroperasi dalam ekonomi yang terhubung dalam jaringan.

Penerapan tata kelola TI yang buruk akan membuat dewan direksi menerima pengalaman buruk, seperti (ITGI, 2003):

- Kerugian bisnis, berkurangnya reputasi, dan melemahkan posisi kompetisi.
- Tenggang waktu yang terlampaui, biaya lebih tinggi dari yang diperkirakan, dan kualitas lebih rendah dari yang telah diantisipasi.
- Efisiensi dan proses inti perusahaan terpengaruh secara negatif oleh rendahnya kualitas pengguna TI.
- Kegagalan dan inisiasi TI untuk melahirkan inovasi atau memberikan keuntungan yang dijanjikan.

### 3. Struktur, Proses dan Mekanisme

Menurut Van Grembergen, De haes, dan Guldentops (2004) serta Peterson (2004) memaparkan bahwa tata kelola TI memerlukan kombinasi antara struktur, proses dan mekanisme hubungan yang secara rinci dapat dilihat pada tabel dibawah ini :

Tabel 3.1 – Struktur, Proses dan Mekanisme Hubungan untuk Tata Kelola TI Sumber: Grembergen, 2004

Strategi integrasi	Struktur	Proses	Mekanisme Hubungan	
Taktik	<i>IT executives &amp; accounts Committees &amp; councils</i>	Pembuat keputusan strategis TI Monitor strategi TI	Partisipasi stakeholder Bisnis TI partnership	Dialog strategis <i>Shared learning</i>
Mekanisme	<i>Roles and responsibilities IT strategy committee IT steering committee IT organization structure CIO on board Project steering committees E-business task force</i>	- <i>IT Balances scorecard</i> - Perencanaan sistem informasi strategis - COBIT dan ITIL - <i>Service level agreements</i> - <i>Information economic</i> - <i>Strategic alignment model</i> - <i>IT alignment model</i> - <i>IT governance maturity model</i>	- Stakeholder utama aktif berpartisipasi - Kolaborasi antara stakeholder utama - Penghargaan <i>partnership</i> dan insentif - <i>IT colocation</i>	- Pemahaman Bersama mengenai tujuan bisnis/TI - Aktif resolusi konflik - <i>Cross functional business</i> /Pelatihan TI - Cross-functional business/rotasi pekerjaan bidang g TI

### 4. Style Pengambilan Keputusan

Dalam organisasi terdapat berbagai metode mengenai siapa yang berwenang memutuskan. Dalam hal ini hubungan tarik menariknya adalah antara Manajemen Bisnis dengan Teknologi Informasi, serta Desentralisasi (unit) dengan Sentralisasi (korporat). Terdapat enam *style* pengambilan keputusan dalam perusahaan dengan menggunakan *archetype* (Weil, Ross, 2004):

Tabel 4.1 – Keanggotan dalam *archetype*  
 Sumber : Weil, Ross, 2004

	C-Level executives	Corporate IT and/or business unit IT	Business unit leaders or key business process owners
Business monarchy	✓		
IT monarchy		✓	
Feudal			✓
Federal	✓	✓	✓
	✓		✓
IT duopoly	✓	✓	
		✓	✓
Anarchy			

**5. Pemerintah Kota Palembang**

Palembang merupakan Ibu Kota dari Sumatera Selatan. Palembang merupakan kota terbesar kedua di Sumatera setelah Medan. Kota Palembang dibagi menjadi 16 Kecamatan dan 107 Kelurahan.

Diskominfo sebagai lembaga yang berwenang mengelola TI di Kota Palembang memiliki Visi sebagai berikut:

“Terwujudnya komunikasi dan informasi yang efektif dan efisien”

Sedangkan misi Diskominfo adalah sebagai berikut:

- Meningkatkan peran media massa, kelompok informasi pemerintah dan masyarakat dalam diseminasi informasi pembangunan
- Meningkatkan pelayanan publik melalui pemberdayaan telematika, pos dan telomunikasi

Implementasi TI dalam pelayanan di Kota Palembang telah mulai dibangun semenjak November 2006. Ternyata dari mulai dibangun hingga sekarang berjalan sangat lamban. Hal ini ditunjukkan oleh perkembangan situs antara institusi dalam lingkungan pemerintah yang berkembang menurun, di mana sudah dibangun sebanyak 41 buah situs namun yang menunjukkan perkembangan hanyalah 22 buah situs saja atau 53,66% dari semua situs yang sudah dibangun, sisanya bisa dikatakan tidak aktif.

**6. Analisis Struktur, Proses dan Mekanisme**

**a. Struktur**

Struktur pengelola TI di Kota Palembang secara hukum berada dibawah naungan Diskominfo.

Diskominfo memiliki fungsi sebagai:

- Merumuskan dan menjabarkan kebijakan strategis dan teknis di bidang komunikasi dan informatika
- Melaksanakan kebijakan strategis dan teknis di bidang komunikasi dan informatika
- Menyelenggarakan koordinasi dengan pihak instansi terkait di bidang komunikasi dan informatika
- Pengawasan, pembinaan dan pengendalian dibidang Pengembangan Komunikasi dan Informatika
- Menyelenggarakan monitoring dan evaluasi kegiatan di bidang pengembangan Aplikasi Teknologi, Komunikasi dan Informasi

Tetapi pada kenyataannya dilapangan, Diskominfo tidak sepenuhnya mempunyai wewenang dalam pengelolaan TIK di Kota Palembang. Kabag. Pembangunan Kota Palembang juga memiliki wewenang dalam pengelolaan TIK di Kota Palembang. Selain itu juga, setiap SKPD tidak melakukan koordinasi kepada Diskominfo dalam pengadaan proyek-proyek TIK, sehingga Diskominfo tidak mengetahui keberadaan proyek-proyek tersebut. Diskominfo juga tidak melakukan monitoring terhadap implementasi TIK di Kota Palembang. Sehingga menurut analisis penulis, Struktur pengelola TI di Kota Palembang masih kurang baik.

**b. Proses**

Berdasarkan observasi yang telah dilakukan dengan melakukan wawancara kepada Kepala Dinas Dishubkominfo dan Kabag Pembangunan Kota Palembang terhadap proses investasi TI yang dilakukan di lingkungan kerja Kota Palembang, penulis melihat bahwa tidak terdapat sebuah prosedur yang baku terhadap proses investasi TI di Kota Palembang. Setiap SKPD belum berani mengimplementasikan TI yang bernilai lebih dari Rp. 200.000.000,- , karena proyek tersebut akan masuk dilelang ke LPSE. Sehingga SKPD bisa langsung menunjuk langsung developer untuk melaksanakan proyek TI. Proyek TI di SKPD tidak mengkoordinasikan proyek ini kepada Diskominfo selaku pengelola TI di Kota Palembang. Sedangkan untuk proyek besar yang bernilai lebih dari Rp. 200.000.000,- seperti pembuatan Smart Card

Trans Musi, itu merupakan perintah langsung dari Walikota.

**c. Mekanisme**

Mekanisme yang terdapat di Pemkot Palembang dilaksanakan dalam rangka melakukan koordinasi dalam pengimplementasian proyek-proyek TI yang besar sehingga Rapat yang dilakukan merupakan sebuah rapat pimpinan yang dihadiri oleh Walikota dan Kepala Dinas.

**7. Tata Kelola TI Pemerintah Kota Palembang berdasarkan *Framework Weill-Ross***

Tabel 7.1 *Matrik Governance Arrangement* Pemkot Palembang

	D E C I S I O N									
	IT PRICIPLES		IT ARCHITECTURE		IT INFRASTRUCTURE		BUSINESS APPLICATION NEEDS		IT INVESTMENT	
	Input	Decision	Input	Decision	Input	Decision	Input	Decision	Input	Decision
Busines Monarchy				Walikota		Kepala Dinas		Kepala Dnas		Kepala Dinas
IT Monarchy			Diskominfo							
Feudal										
Federal										
Duopoly										
Anarchy	Tia P SKPD	Tia P SKPD			Tia P SKPD		Tiap SKPD		Tia P SKPD	

**a. Principles**

Berdasarkan tabel diatas, dapat dilihat bahwa di Kota Palembang belum terdapat prinsip TI yang disampaikan oleh Walikota yang bersifat formal, seperti Peraturan Walikota kepada tiap Dinas. Tidak terdapatnya prinsip-prinsip TI dari Walikota Palembang mengakibatkan terjadinya *Anarchy* dalam hal *IT Principles*. sehingga terjadi kendala dalam permasalahan implementasi dilapangan, kesulitannya Diskominfo berkoordinasi dengan SKPD terhadap kebijakan TI yang telah dibuat oleh SKPD, serta mengakibatkan tidak terjadinya ketidaksinambungan kebijakan saat pergantian pimpinan.

**b. Architecture**

Arsitektur TI di Pemkot Palembang sudah tertata dengan baik. Dikominfo memberi masukan mengenai arsitektur TI untuk kebutuhan Kota Palembang.

**c. Infrastructure Strategies**

Dalam hal *infrastructure strategies*, unit di dalam SKPD kota bertindak sebagai pemberi input. Namun dalam pengambilan keputusan, keputusan diambil oleh Kepala Dinas. Menurut pengamatan penulis, kondisi infrastruktur Pemkot Palembang saat ini terbilang cukup baik, hanya saja prosedur pemberi masukan dan pengambilan keputusan tidak dikoordinasikan lagi dengan pengelola TI (Diskominfo) sehingga pertanggung jawaban terhadap infrastruktur di SKPD tidak jelas.

**d. Business Application Needs**

Kebutuhan aplikasi di Pemkot Palembang diusulkan dan disampaikan oleh masing-masing dinas dan keputusannya ditentukan oleh Kepala Dinas. Walaupun banyak kegiatan TI yang dilaksanakan setiap tahunnya, Diskominfo tida bisa memonitor seluruh pelaksanaan kegiatan tersebut, karena SKDP tidak melakukan koordinasi setiap pembuatan aplikasi untuk kebutuhan bisnis SKPD.

Selain itu ada pula kegiatan di Pemkab yang bersifat *ad hoc* dan tidak terencana dengan baik, hal ini disebabkan adanya anggapan bahwa kinerja dikatakan baik apabila anggaran yang sebelumnya dianggarkan terserap habis. Akibat perencanaan yang kurang tadi berdampak sistem yang dibangun tidak dapat menunjang kegiatan bisnis di Pemkot.

**e. Investment**

Investasi yang dilakukan oleh SKPD sebagian besar tidak dikonsultasikan dengan Diskominfo. Berdasarkan pengamatan yang dilaksanakan oleh penulis, koordinasi antara SKPD dan Diskominfo dalam melakukan investasi harusnya dilakukan dan bersifat formal dengan aturan resmi, agar investasi yang dilakukan bisa sesuai dengan kebutuhan bisnis, mengingat SDM yang berlatar belakang TIK di lingkungan SKPD sangat rendah.

**8. Kesimpulan dan Saran**

- Saat ini Kota Palembang telah memiliki tata kelola TI yang kurang baik di Provinsi Sumatera Selatan. Hal ini dapat dilihat dari beberapa hal, antara lain banyaknya situs skpd yang tidak aktif, tidak memiliki master plan e-government, dan tidak ada koordinasi dari SKPD ke Diskominfo mengenai implementasi TIK
- Pemkot Palembang sebaiknya segera membuat Master Plan e-government Kota Palembang

**Daftar Pustaka**

Board Broefing IT Governance 2nd edition (2003), ITGI.

Checkland, P., & Scholes, J. Soft system methodology in action. Chichester: Jhon wiley and Sons, 1990

Grembergen, Wim Van (2004), Strategien For Information Technology Governance, Idea Group Publishing.

Peraturan Walikota Palembang No. 10 Tahun 2009 Tentang Pemanfaatan e-Government di Lingkungan Pemerintah Kota Palembang

Weill, Peter, & Jeanne W. Ross (2004), IT Governance: How Top Performance Manage TI Decision Rights For Superior Result. Harvard School Press