

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Kemajuan teknologi informasi telah menjadi salah satu faktor utama yang mempercepat proses digitalisasi di berbagai bidang kehidupan, salah satunya dalam penyelenggaraan pemerintahan. Transformasi digital mengubah cara organisasi menjalankan proses kerja, mengelola informasi, dan pelayanan publik melalui pemanfaatan teknologi digital. Dalam sektor publik, pemanfaatan teknologi digital diarahkan untuk meningkatkan efisiensi, transparansi, akuntabilitas, serta kualitas pelayanan publik melalui penyelenggaraan layanan yang lebih terintegrasi dan berpusat pada pengguna (OECD, 2020). Konsep *digital government* mengacu pada pemanfaatan teknologi digital dalam rangka menciptakan sistem pemerintahan yang lebih efektif, terintegrasi, serta berorientasi pada kebutuhan masyarakat melalui layanan publik yang inklusif, responsif, dan berpusat pada pengguna (United Nations Department of Economic and Social Affairs, 2024).

Pemerintah Indonesia menerapkan Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik (SPBE) sebagai kerangka dalam merealisasikan sistem pengelolaan pemerintah berbasis digital, dengan tujuan meningkatkan efisiensi, akuntabilitas, efektivitas, dan transparansi terselenggaranya pemerintahan (Presiden Republik Indonesia, 2018). Seiring dengan perkembangan transformasi digital, pemerintah kemudian memperkuat arah kebijakan tersebut melalui konsep Pemerintah Digital Indonesia (PEMDI) yang diatur dalam

Peraturan Presiden Republik Indonesia Nomor 82 Tahun 2023 tentang Percepatan Transformasi Digital dan Keterpaduan Layanan Digital Nasional. Berbeda dengan SPBE yang berfokus pada digitalisasi proses pemerintahan dan integrasi sistem, PEMDI menekankan penyelenggaraan layanan digital yang terintegrasi, berbasis data, berorientasi pada kebutuhan pengguna, serta mampu memberikan pengalaman layanan secara menyeluruh (*end-to-end*) (OECD, 2020; Presiden Republik Indonesia, 2023). Kebijakan ini menandai perubahan pendekatan dari penyelenggaraan SPBE menuju PEMDI yang menekankan integrasi layanan digital, interoperabilitas data, serta kolaborasi antarinstansi guna mewujudkan layanan publik yang berpusat pada masyarakat.

Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Magetan, selaku perangkat daerah yang bertanggung jawab terhadap pengelolaan teknologi informasi dan komunikasi, memiliki peran penting dalam mendukung penyelenggaraan Pemerintah Digital Indonesia (PEMDI) di lingkungan Pemerintah Kabupaten Magetan. Berdasarkan hasil studi literatur dan studi dokumentasi terhadap website resmi serta dokumen yang diperoleh dari instansi tersebut, Diskominfo Kabupaten Magetan telah mengembangkan berbagai layanan digital untuk mendukung penyelenggaraan pemerintahan, seperti pengelolaan pusat data, layanan pengaduan masyarakat, portal informasi publik, serta berbagai aplikasi pendukung administrasi pemerintahan. Salah satu layanan tersebut adalah layanan pendaftaran email dan domain kedinasan yang diterapkan pada seluruh Organisasi Perangkat Daerah (OPD) di lingkungan Pemerintah Kabupaten Magetan. Berdasarkan dokumen Standar

Pelayanan Pendaftaran Email dan Domain, mekanisme layanan telah mengatur tahapan operasional yang meliputi persyaratan pelayanan, pengajuan permohonan, registrasi akun, pengisian formulir, hingga proses verifikasi dan persetujuan layanan. Namun, dokumen tersebut masih berfungsi sebagai pedoman operasional pelayanan dan belum menggambarkan keterkaitan antara proses bisnis, aktor, data, serta aliran informasi secara menyeluruh dalam bentuk *Business Architecture*. Akibatnya, belum tersedia acuan arsitektur bisnis yang dapat digunakan sebagai dasar dalam pengembangan dan pengelolaan layanan digital secara terstruktur, konsisten, dan berkelanjutan. Oleh karena itu, diperlukan penyusunan *Business Architecture* sebagai dasar untuk memodelkan proses bisnis layanan pendaftaran email dan domain sehingga dapat mendukung pengembangan manajemen layanan digital pemerintah secara lebih terintegrasi. (Kepala Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Magetan, 2024)

Berdasarkan kondisi tersebut, diperlukan suatu pendekatan yang mampu menyelaraskan kebutuhan organisasi dengan proses bisnis sebagai dasar pengembangan layanan digital yang terintegrasi. Pendekatan yang banyak digunakan dalam mencapai tujuan tersebut adalah *Enterprise Architecture* (EA), yaitu pendekatan yang membantu organisasi menyelaraskan strategi, teknologi, proses bisnis, dan informasi guna menyokong tercapainya tujuan organisasi (The Open Group, 2022). Dalam *Enterprise Architecture* terdapat beberapa domain utama, yaitu *Business Architecture*, *Data Architecture*, *Application Architecture*, dan *Technology Architecture* (The Open Group,

2022). Penelitian ini difokuskan pada domain *Business Architecture* karena permasalahan yang ditemukan berkaitan dengan proses bisnis layanan pendaftaran email dan domain. *Business Architecture* berperan sebagai fondasi dalam menggambarkan hubungan antara strategi organisasi, layanan bisnis, fungsi bisnis, serta proses bisnis secara terstruktur (Maulana, 2024). Sejalan dengan hal tersebut, (Pamungkas et al., 2025) menjelaskan bahwa penerapan fase *Business Architecture* menggunakan TOGAF ADM mampu menghasilkan identifikasi kebutuhan organisasi, analisis kesenjangan (*gap analysis*), serta pemodelan proses bisnis sebagai dasar penyusunan *Enterprise Architecture*.

Penelitian ini mengadopsi *framework* TOGAF ADM karena terdapat prosedur arsitektur yang sistematis, terstruktur, dan berorientasi pada kebutuhan bisnis organisasi. Dibandingkan dengan *framework* lain, TOGAF memiliki metode Architecture Development Method (ADM) yang memungkinkan proses perancangan dilakukan secara bertahap mulai dari identifikasi kebutuhan organisasi hingga penyusunan arsitektur bisnis. Karakteristik tersebut sesuai dengan permasalahan yang ditemukan pada layanan pendaftaran email dan domain di Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Magetan, yaitu belum tersedianya *Business Architecture* yang mampu menggambarkan keterkaitan antara proses bisnis, aktor, layanan, dan informasi secara terstruktur. Selain itu, ruang lingkup penelitian ini hanya berfokus pada penyusunan *Business Architecture* tanpa mencakup arsitektur data, aplikasi, maupun teknologi, sehingga penerapan TOGAF ADM dapat dibatasi pada fase *Preliminary Phase*, *Architecture Vision*, dan *Business Architecture* sesuai dengan kebutuhan

penelitian. Dengan demikian, penggunaan TOGAF ADM dinilai mampu menghasilkan rancangan *Business Architecture* yang sistematis serta menjadi dasar dalam penyusunan rekomendasi arsitektur aplikasi untuk mendukung pengembangan manajemen layanan digital pemerintah (The Open Group, 2022).

Berdasarkan kajian terhadap penelitian terdahulu, diketahui bahwa penerapan TOGAF ADM telah banyak digunakan dalam perancangan *Enterprise Architecture* maupun *Business Architecture* pada berbagai organisasi. Penelitian Pamungkas et al. (2025) menunjukkan bahwa penerapan TOGAF ADM pada fase *Architecture Vision* dan *Business Architecture* mampu menghasilkan identifikasi kebutuhan organisasi, *gap analysis*, serta pemodelan proses bisnis. Sementara itu, Maulana (2024) menjelaskan bahwa *Business Architecture* berperan menyelaraskan strategi organisasi, aturan bisnis, layanan bisnis, dan fungsi bisnis sebagai dasar pengembangan *Enterprise Architecture*. Kendati demikian, penelitian terdahulu masih terbatas pada pembahasan penerapan *Business Architecture* dalam konteks umum atau pada organisasi dengan karakteristik berbeda, serta belum mengintegrasikan analisis *Value Chain*, SWOT, pemodelan BPMN, dan penyusunan *Business Architecture* secara menyeluruh dalam satu alur perancangan. Penelitian-penelitian tersebut juga belum secara khusus membahas perancangan *Business Architecture* untuk manajemen layanan digital pemerintah daerah dalam mendukung implementasi PEMDI.

Berdasarkan kondisi tersebut, penelitian ini mengusulkan perancangan *Business Architecture* pada layanan pendaftaran email dan domain di Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Magetan, diawali dengan analisis *Value Chain*, analisis SWOT, pemodelan proses bisnis menggunakan BPMN *As-Is*, *gap analysis*, hingga penyusunan *Business Architecture* menggunakan *framework* TOGAF ADM. Hasil perancangan disajikan dalam bentuk *Business Architecture* dan BPMN *To-Be* sebagai rekomendasi pengembangan manajemen layanan digital, yang diharapkan dapat menjadi acuan bagi Diskominfo Kabupaten Magetan dalam meningkatkan efisiensi proses bisnis serta mendukung implementasi Pemerintah Digital Indonesia secara berkelanjutan.

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan uraian yang telah dipaparkan, rumusan masalah pada penelitian ini adalah:

1. Bagaimana gambaran proses bisnis pengelolaan layanan pendaftaran email dan domain pada Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Magetan saat ini dalam mempersiapkan transisi dari SPBE menuju Pemerintah Digital Indonesia (PEMDI)?
2. Bagaimana perancangan arsitektur bisnis manajemen layanan pendaftaran email dan domain pemerintah menggunakan *framework* TOGAF yang dapat dijadikan acuan bagi Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Magetan dalam bertransisi menuju Pemerintah Digital Indonesia?

C. Batasan Masalah

Untuk menjaga agar pembahasan memiliki fokus yang jelas dan tidak melebar, diperlukan ruang lingkup penelitian untuk membatasi aspek-aspek yang akan dikaji, yaitu sebagai berikut.

1. Penelitian ini dilakukan pada Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Magetan sebagai objek penelitian.
2. Penelitian ini berfokus pada manajemen layanan digital yang dikelola oleh Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Magetan sebagai bagian dari aspek tata kelola dan manajemen dalam Indeks Pemerintah Digital Indonesia.
3. Penelitian ini menggunakan pendekatan perancangan arsitektur berbasis konsep *Enterprise Architecture* secara terbatas, sehingga tidak mencakup seluruh *domain Enterprise Architecture* secara menyeluruh.
4. Penelitian ini menggunakan metode kualitatif dengan pendekatan deskriptif untuk mengidentifikasi pengelolaan layanan digital pemerintah.
5. Penelitian ini menggunakan *framework* TOGAF dengan batasan pada fase *Preliminary Phase, Architecture Vision*, dan *Business Architecture*.
6. Data penelitian bersumber dari studi dokumen resmi dan studi literatur yang berkaitan dengan pengelolaan layanan digital di lingkungan Diskominfo Kabupaten Magetan, tanpa melalui wawancara maupun observasi langsung terhadap pelaksanaan layanan.
7. Analisis proses bisnis *As-Is* disusun berdasarkan Standar Pelayanan Pendaftaran Email dan Domain yang berlaku, sehingga menggambarkan

prosedur formal yang ditetapkan organisasi, bukan hasil pengamatan langsung terhadap pelaksanaan layanan di lapangan.

8. Hasil penelitian berupa rekomendasi arsitektur aplikasi berdasarkan hasil analisis *Business Architecture* menggunakan TOGAF ADM, bukan berupa implementasi atau pengembangan aplikasi.

D. Tujuan Penelitian

Tujuan penelitian berdasarkan rumusan masalah yang telah diuraikan, meliputi:

1. Menganalisis kondisi pengelolaan layanan pendaftaran email dan domain pada Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Magetan dalam kaitannya dengan kesiapan transisi dari SPBE menuju Pemerintah Digital Indonesia (PEMDI).
2. Merancang arsitektur bisnis manajemen layanan pendaftaran email dan domain pemerintah menggunakan *framework* TOGAF sebagai dasar dalam penyusunan layanan digital pemerintah pada Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Magetan.

E. Manfaat Penelitian

Melalui hasil yang diperoleh, penelitian ini diharapkan mampu berkontribusi nyata dan konstruktif bagi beberapa pihak sebagai berikut:

1. Manfaat Akademis

Manfaat akademis yang diperoleh, meliputi:

- a. Menambah referensi terkait perancangan arsitektur layanan digital pemerintah menggunakan pendekatan *Enterprise Architecture* dan *framework* TOGAF.
- b. Menjadi bahan rujukan bagi penelitian selanjutnya yang memiliki topik serupa, khususnya dalam bidang transformasi digital pemerintahan.
- c. Memberikan gambaran penerapan konsep arsitektur sistem dalam konteks instansi pemerintah daerah.

2. Manfaat bagi Peneliti

Manfaat bagi peneliti adalah sebagai berikut:

- a. Menambah pemahaman mengenai pengelolaan layanan digital pemerintah di instansi pemerintahan.
- b. Memberikan pengalaman dalam menerapkan konsep *Enterprise Architecture* dan *framework* TOGAF dalam penelitian.
- c. Melatih kemampuan analisis dan perancangan sistem dalam menyusun arsitektur layanan digital pemerintah.

3. Manfaat bagi Bidang Studi

Adapun manfaat dalam bidang studi adalah sebagai berikut:

- a. Memberikan pemahaman mengenai penerapan konsep arsitektur sistem dalam pengelolaan layanan digital pemerintah.
- b. Menunjukkan bagaimana pendekatan *Enterprise Architecture* dapat digunakan secara terbatas dalam konteks organisasi pemerintahan.
- c. Memberikan contoh penerapan *framework* TOGAF dalam perancangan layanan digital pemerintah.