

## **BAB 1. PENDAHULUAN**

### **1.1 Latar Belakang**

Di era globalisasi dan digitalisasi yang berlangsung dengan cepat, teknologi telah menjadi salah satu faktor penentu yang sangat mempengaruhi pola hidup, mekanisme kerja, dan interaksi sosial. Di tingkat lokal, seperti yang terjadi di Kabupaten Jember, teknologi telah diadopsi sebagai komponen penting dalam berbagai inisiatif pemerintah, terutama dalam sektor pendidikan. Dalam konteks komitmen pemerintah untuk meningkatkan transparansi, akuntabilitas, dan penyebaran informasi yang cepat, setiap institusi pemerintah diharapkan untuk mengembangkan sistem informasi yang mampu memberikan informasi yang akurat, tepat waktu, dan terpercaya kepada masyarakat (Siphukhanyo & Olawale, 2024; TriwMeanto, 2024). Departemen Pendidikan di Kabupaten Jember telah meluncurkan situs web resmi sebagai sumber informasi pendidikan yang dapat diandalkan dan sebagai platform interaktif bagi pemangku kepentingan, yang menunjukkan komitmen mereka terhadap tata kelola pendidikan yang transparan dan responsif di era digital.

Namun, dalam proses implementasi tersebut, dua masalah utama telah diidentifikasi yang menghambat efektivitas situs web resmi Departemen Pendidikan di Kabupaten Jember, berdasarkan temuan awal dari survei penelitian. Pertama, kendala aksesibilitas menjadi hambatan signifikan bagi masyarakat, terutama di daerah pedesaan atau daerah dengan keterbatasan konektivitas internet. Kedua, waktu tanggapan yang lambat dan kecepatan muat situs web juga menjadi masalah serius yang memengaruhi pengalaman pengguna. Potensi penurunan efektivitas situs web sebagai platform komunikasi menekankan perlunya tindakan mendesak. Meningkatkan aksesibilitas dan mengoptimalkan waktu tanggapan menjadi prioritas kritis untuk meningkatkan pemanfaatannya oleh masyarakat (Ilame, 2024; Zulkarnain, 2019).

Temuan penelitian sebelumnya memberikan wawasan yang beragam terkait dengan efektivitas penggunaan sistem dan situs web. (Putra dkk., 2020) menyoroti kemudahan penggunaan sistem informasi Point of Sale (POS), yang dapat digunakan secara efisien oleh manajer inventaris dan transaksi. Sementara

itu, (Wilujeng & Pakarbudi, 2023) menunjukkan bahwa COBIT 5 efektif dalam mengevaluasi kinerja keseluruhan sebuah situs web. Namun, penelitian lain menunjukkan ketidaksesuaian atau kekurangan dalam efektivitas sistem yang ada. Misalnya, (Febriani & Manuputty, 2021) memperlihatkan ketidaksesuaian dalam beberapa bagian dari sistem e-Court, sementara (Kaban dkk., 2020) menemukan tingkat kepuasan pengguna yang rendah dengan aplikasi PLN Mobile. Aspek-usability juga menjadi perhatian, seperti yang diungkapkan oleh (Ramadhan, 2019) dalam investigasi terhadap situs web Time Excelindo. Meskipun situs web tersebut memiliki usability yang dapat diterima, rekomendasi untuk perbaikan masih diperlukan untuk meningkatkan kualitasnya.

COBIT 5, yang dikembangkan oleh ISACA, menyediakan panduan sistematis untuk mencapai tujuan organisasi melalui tata kelola TI yang efektif. Kerangka kerja ini membantu dalam mengidentifikasi, memprioritaskan, dan merumuskan strategi untuk meningkatkan kinerja dan aksesibilitas situs web, serta menilai tingkat kematangan tata kelola TI dan infrastruktur yang mendukungnya. Dengan demikian, penggunaan COBIT 5 dalam mengevaluasi dan memperbaiki situs web Departemen Pendidikan di Kabupaten Jember diharapkan dapat memberikan jawaban yang tepat dan rekomendasi yang komprehensif untuk memenuhi kebutuhan pemangku kepentingan yang terus berkembang.

## **1.2 Rumusan Masalah**

Berdasarkan pernyataan pada latar belakang tersebut, pertanyaan penelitian yang diajukan oleh peneliti adalah: " Bagaimana evaluasi menggunakan kerangka kerja COBIT 5 dapat memperkuat efektivitas dan aksesibilitas situs web Departemen Pendidikan di Kabupaten Jember, serta bagaimana rekomendasi aksi yang dapat diambil berdasarkan temuan penilaian tersebut untuk meningkatkan pemanfaatan situs web oleh pemangku kepentingan?"

## **1.3 Tujuan Penelitian**

Berdasarkan rumusan masalah yang diajukan, studi ini bertujuan untuk: Mengevaluasi efektivitas dan aksesibilitas situs web Departemen Pendidikan di Kabupaten Jember menggunakan kerangka kerja COBIT 5, serta merumuskan

rekomendasi aksi yang dapat diambil berdasarkan temuan evaluasi tersebut untuk meningkatkan pemanfaatan situs web oleh pemangku kepentingan.

#### **1.4 Manfaat Penelitian**

Penelitian ini diharapkan memberikan pemahaman yang lebih mendalam tentang tingkat efektivitas dan aksesibilitas situs web Departemen Pendidikan di Kabupaten Jember, serta faktor-faktor yang memengaruhi kinerja situs web tersebut. Dengan pemahaman ini, pihak terkait seperti pemerintah daerah, Departemen Pendidikan, dan pengguna situs web dapat memperoleh panduan praktis untuk meningkatkan layanan dan interaksi melalui platform digital. Selain itu, penelitian ini akan membantu dalam pengembangan kebijakan dan strategi yang lebih efektif dalam pemanfaatan teknologi informasi di sektor pendidikan, khususnya di Kabupaten Jember. Penelitian ini juga akan memberikan kontribusi bagi penelitian lebih lanjut dalam bidang tata kelola teknologi informasi dan penerapannya dalam konteks pelayanan publik dan pendidikan.

#### **1.5 Batasan Penelitian**

Batasan Penelitian ini adalah:

1. Penelitian ini akan difokuskan pada evaluasi efektivitas dan aksesibilitas situs web Departemen Pendidikan di Kabupaten Jember menggunakan kerangka kerja COBIT 5. Evaluasi akan mencakup aspek-aspek tertentu seperti kecepatan muat, responsif, dan kemudahan navigasi situs web.
2. Faktor-faktor eksternal seperti ketersediaan infrastruktur internet dan perangkat akses internet tidak akan menjadi fokus utama penelitian ini, namun akan menjadi pertimbangan dalam mengevaluasi aksesibilitas situs web.
3. Rekomendasi aksi yang diusulkan akan didasarkan pada temuan evaluasi menggunakan kerangka kerja COBIT 5, namun implementasi rekomendasi tersebut tidak akan menjadi bagian dari penelitian ini.

4. Penelitian ini akan menggunakan metode penelitian deskriptif kualitatif, yang mencakup analisis dokumen dan wawancara terstruktur dengan pemangku kepentingan terkait. Penelitian tidak akan melibatkan pengembangan atau pengujian teknis situs web.

