

BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

5.1 Kesimpulan

Berdasarkan proses analisis tingkat kapabilitas teknologi informasi pada Dinkopdag Kota Surabaya, maka dapat disimpulkan sebagai berikut:

1. Domain yang digunakan pada penelitian ini merupakan hasil *mapping* berdasarkan penemuan masalah pada Dinkopdag Kota Surabaya, dan domain yang telah ditentukan menjadikan kontrol objektif atau objek utama dalam penelitian ini yaitu pada domain DSS02 (*Manage Service Requests and Incidents*), APO04 (*Manage Innovation*), dan APO07 (*Manage Human Resource*).
2. Dari hasil rekapitulasi tingkat kapabilitas teknologi informasi Dinkopdag Kota Surabaya, dapat diketahui sebagai berikut:
 - a. Domain DSS02 saat ini berada pada **level 1** yang mencapai persentase nilai **77,44%** dengan *scale rating Largely Achieved* (L). Sedangkan tingkat kapabilitas yang diharapkan oleh Dinkopdag Kota Surabaya berada pada level 3. Maka dapat diketahui nilai kesenjangan (*gap*) antara tingkat kapabilitas saat ini dan tingkat kapabilitas yang diharapkan pada domain DSS02 adalah 2.
 - b. Domain APO04 saat ini berada pada **level 1** yang mencapai persentase nilai **68,6%** dengan *scale rating Largely Achieved* (L). Sedangkan tingkat kapabilitas yang diharapkan oleh Dinkopdag Kota Surabaya berada pada level 3. Maka dapat diketahui nilai kesenjangan (*gap*) antara tingkat kapabilitas saat ini dan tingkat kapabilitas yang diharapkan pada domain APO04 adalah 2.
 - c. Domain APO07 saat ini berada pada **level 1** yang mencapai persentase nilai **83,26%** dengan *scale rating Largely Achieved* (L). Sedangkan tingkat kapabilitas yang diharapkan oleh Dinkopdag Kota Surabaya berada pada level 3. Maka dapat diketahui nilai kesenjangan (*gap*) antara tingkat kapabilitas saat ini dan tingkat kapabilitas yang diharapkan pada domain APO07 adalah 2.

3. Rekomendasi dibuat apabila tingkat kapabilitas saat ini belum terpenuhi untuk digunakan sebagai referensi. Hasil temuan nilai kesenjangan juga dapat dijadikan faktor dalam penyusunan dan perancangan rekomendasi bagi instansi. Rekomendasi yang dapat diberikan sesuai domain untuk mencapai tingkat kapabilitas yang diharapkan adalah sebagai berikut:

a. *DSS02 - Manage Service Requests and Incidents*

Dinkopdag Kota Surabaya perlu:

- 1) Menetapkan prioritas dan menentukan model permintaan layanan dan insiden secara eksplisit / jelas sesuai dengan tingkat kekritisan institusi yang ditetapkan dalam *Service Level Agreement (SLA)*.
- 2) Memiliki prosedur dalam melakukan konfirmasi pada pengguna tentang penyelesaian masalah / solusi untuk layanan permintaan dan insiden, dan prosedur dalam pembuatan *report* atau status insiden.
- 3) Mengembangkan model standar yang menjelaskan pembagian tugas atau tanggung jawab untuk mengatasi setiap insiden atau permasalahan.
- 4) Mengadakan evaluasi atau pertemuan rutin untuk setiap permasalahan yang terjadi.
- 5) Memiliki SOP (Standar Operasional Prosedur) untuk mendukung atau menghadapi setiap kegiatan penanganan insiden atau permasalahan.
- 6) Memperkuat praktiknya dalam melacak, menganalisis, dan melaporkan insiden serta tren permintaan secara menyeluruh agar tetap dapat fokus pada permasalahan yang paling sering terjadi.
- 7) Perlu menciptakan ide atau inovasi strategi menghadapi insiden yang belum mampu terpecahkan, melakukan analisa dan juga melakukan evaluasi ulang terhadap ide yang diciptakan.

b. *APO04 - Manage Innovation*

Dinkopdag Kota Surabaya perlu:

- 1) Mulai berkonsultasi dengan pakar mengenai teknologi yang sedang berkembang.

- 2) Perlu melakukan inisiatif rencana inovasi (*proof-of-concept*), mengevaluasi, dan memantau hasilnya untuk menguji teknologi baru atau ide inovatif lainnya.
 - 3) Mendefinisikan *key performance indicator* (KPI) yang memuat:
 - a) Pendapat dan penilaian yang kurang baik dari pihak-pihak terkait terhadap inovasi dalam teknologi informasi.
 - b) Prosentase dari gagasan inovatif yang telah diimplementasikan untuk mencapai keuntungan.
 - c) Prosentase dari gagasan yang telah diimplementasikan yang memiliki hubungan yang jelas dengan tujuan institusi.
 - d) Integrasi inovasi atau adopsi teknologi baru harus sesuai dengan pencapaian target yang telah ditetapkan bagi staf yang terlibat.
 - 4) Memberikan pelatihan tentang manajemen inovasi yang baik.
 - 5) Membangun sistem penghargaan dan pengakuan bagi pegawai atau karyawan yang berkontribusi signifikan dalam memberikan masukan inovasi dan memberikan pengakuan
 - 6) Mendefinisikan hubungan formal dan membuat tanggung jawab serta peran organisasi TI dan pihak ketiga dengan baik.
 - 7) Mendokumentasikan dan mengintegrasikan organisasi TI secara rutin untuk menyesuaikan strategi TI.
 - 8) Membuat dan mengkomunikasikan fungsi secara detail untuk personel TI dan memastikan keterlibatan para personel.
 - 9) Membuat dan mendokumentasikan kebutuhan personel TI yang terampil dan memastikan keahlian yang diperlukan untuk hasil yang optimal.
 - 10) Membuat sistem informasi yang menyediakan informasi metrik performa ketepatan waktu para staf ketika mulai bekerja dan mengakhiri pekerjaan.
- c. APO07 - *Manage Human Resource*
Dinkopdag Kota Surabaya perlu:

- 1) mengambil langkah-langkah pencegahan keamanan segera dengan memberikan arahan tentang jumlah minimal cuti tahunan yang harus diambil oleh individu yang memegang peran kunci dalam pekerjaan.
- 2) menyediakan akses ke repositori pengetahuan guna mendukung peningkatan keterampilan dan penemuan perbedaan antara kompetensi pengetahuan yang dibutuhkan dengan kompetensi yang dimiliki saat ini
- 3) menemukan kekurangan dan memberikan saran masukan dalam merencanakan pelaksanaan perekrutan staf perusahaan, staf divisi TI, dan staf bisnis.
- 4) Melakukan penyusunan dokumen yang menggambarkan keterkaitan antara program pensiun dan tanggung jawab yang sedang dilakukan. Dokumen tersebut merinci tanggung jawab yang akan dipertahankan secara berkelanjutan setelah proyek selesai.
- 5) Melakukan penyusunan dokumen terkait peninjauan kontrak perjanjian. Dokumen tersebut mencakup evaluasi kinerja kontrak yang telah ditandatangani oleh semua pihak yang terlibat.
- 6) Melakukan kontrol dan dokumentasi ketika terjadi perubahan atau pembaharuan *work product* agar adaptasi saat perubahan pegawai dapat lebih efisien.
- 7) Melakukan tinjauan secara berkala dalam memastikan staf kontrak yang ada telah menyetujui semua perjanjian yang dibutuhkan.
- 8) Memperkuat praktiknya dalam melacak, menganalisis, dan melaporkan insiden serta tren permintaan secara menyeluruh agar tetap dapat fokus pada permasalahan yang paling sering terjadi.
- 9) Menciptakan ide atau inovasi strategi menghadapi insiden yang belum mampu terpecahkan, melakukan analisa dan juga melakukan evaluasi ulang terhadap ide yang diciptakan.

5.2 Saran

Domain yang dijadikan sebagai fokus penelitian hanya 3 domain: DSS02, APO04 dan APO07. Peneliti menyarankan untuk melakukan audit lanjutan dan tata

kelola untuk mengetahui tingkat kapabilitas organisasi atau perusahaan. Untuk memenuhi tingkat kapabilitas yang diharapkan, diperlukan perbaikan untuk memenuhi atribut yang masih belum terpenuhi saat ini. Perbaikan ini akan diterapkan pada tata kelola TI Dinkopdag Kota Surabaya berdasarkan *base practices* dan *work products* pada setiap domain.

Selain itu, penulis menyarankan untuk melakukan analisis tata kelola TI di Dinkopdag Kota Surabaya untuk mengetahui kinerja dan perkembangan TI. Diharapkan bahwa hasil perolehan yang berbeda dapat dibandingkan, atau bahkan lebih baik, dibandingkan dengan kerangka kerja COBIT 5.