

BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

5.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian dan analisis yang telah dilakukan pada penelitian yang berjudul "Analisis Kapabilitas Tata Kelola SIMLITABMAS Menggunakan COBIT 2019 Berbasis *Deliver, Service and Support*", maka dapat ditarik kesimpulan yang menjawab rumusan masalah sebagai berikut:

1. Kondisi Tingkat Kapabilitas dan Kesenjangan (Gap) Tata Kelola Menjawab rumusan masalah pertama, hasil audit pada domain DSS (khususnya DSS02, DSS03, dan DSS05) menunjukkan bahwa tata kelola SIMLITABMAS Unusa saat ini berada pada Level 3 (*Defined*).
 - a. Kondisi Saat Ini: proses pengelolaan layanan dan insiden telah terstandardisasi dan terdokumentasi dengan baik. Namun, pelaksanaannya masih sangat bergantung pada intervensi manual dan belum memiliki mekanisme pengukuran kinerja yang terintegrasi.
 - b. Analisis Kesenjangan: terdapat kesenjangan (gap) sebesar 1 level antara kondisi saat ini dengan target yang diharapkan, yaitu Level 4 (*Measured*). Kendala utama yang menghambat pencapaian target ini adalah belum adanya basis pengetahuan (*knowledge base*) yang mandiri serta pencatatan insiden yang masih bersifat informal, sehingga menyulitkan organisasi untuk melakukan analisis data guna peningkatan layanan yang terukur.
2. Rekomendasi Strategis dan Implementasi Solusi Menjawab rumusan masalah kedua, rekomendasi utama untuk menutup kesenjangan tersebut adalah pengembangan AI Chatbot berbasis *Natural Language Processing* (NLP). Solusi ini memiliki korelasi langsung dengan peningkatan kapabilitas domain DSS COBIT 2019 sebagai berikut:
 - a. Efisiensi Layanan (DSS02 & DSS05): chatbot berfungsi sebagai titik kontak otomatis (*single point of contact*) yang tersedia 24/7, mempercepat waktu respon (*response time*), dan mengurangi beban administratif staf IT secara signifikan.

- b. Manajemen Masalah (DSS03): sistem ini secara otomatis membangun basis data masalah yang sering muncul, memberikan data akurat bagi LPPM untuk melakukan analisis akar masalah (*root cause analysis*).
- c. Pencapaian Level 4 (*Measured*): integrasi Chatbot memungkinkan pengumpulan data statistik interaksi pengguna secara real-time dan objektif. Data kuantitatif ini menjadi syarat mutlak untuk memenuhi atribut Level 4, yaitu kemampuan organisasi dalam mengukur performa layanan secara presisi guna pengambilan keputusan berbasis data.

5.2 Saran

Untuk meningkatkan tata kelola SIMLITABMAS ke tahap selanjutnya, disarankan agar LPPM UNUSA segera melakukan formalisasi kebijakan operasional seperti penyusunan SOP digital dan penetapan *Service Level Agreement* (SLA) guna mendukung pencapaian target Level 4. Implementasi Chatbot AI sebaiknya dilakukan secara bertahap dengan memprioritaskan fitur *Knowledge Base* yang dilengkapi dashboard analitik untuk memantau performa layanan secara kuantitatif. Selain itu, diperlukan sosialisasi intensif kepada dosen untuk meningkatkan kemandirian pengguna, sementara bagi peneliti selanjutnya, disarankan untuk melakukan analisis dampak pasca-implementasi chatbot atau memperluas cakupan audit pada domain COBIT 2019 lainnya seperti domain MEA guna memastikan kepatuhan sistem yang lebih menyeluruh.