

BAB V

PENUTUP

Bab ini merupakan bab terakhir dalam susunan skripsi ini, yang di dalamnya berisi kesimpulan dari hasil analisis selama melaksanakan skripsi, dan terdapat saran yang diberikan kepada penelitian selanjutnya.

1.1. Kesimpulan

Berdasarkan serangkaian metode yang telah dilaksanakan telah diperoleh hasil penentuan dan analisis maturity level, hasil temuan beserta rekomendasi terkait skripsi mengenai layanan dan produktivitas sumber daya manusia pada Diskominfo Provinsi Jawa Timur berdasarkan *Business Goal 15* yang berpedoman pada COBIT 4.1.

Hasil *maturity level* tersusun dari tiga domain yang diperoleh dari business goal 15 COBIT 4.1 sebagai bahan untuk analisis *maturity level* layanan dan produktivitas sumber daya manusia pada Diskominfo Provinsi Jawa Timur, dimana ketiga domain tersebut adalah *domain Plan and Organise (PO)*, *Acquire and Implement (AI)*, dan *Deliver and Support (DS)*. Diketahui IT *Process* yang diperoleh dari *domain Plan and Organise (PO)* adalah PO2, PO3, dan PO6. Kemudian IT *Process* yang diperoleh dari *domain Acquire and Implement (AI)* adalah AI2, AI3, AI4, AI5, dan AI7. Serta domain IT *Process* yang diperoleh dari *domain Deliver and Support (DS)* adalah DS7 dan DS8. Hasil *maturity level* yang diperoleh berdasarkan Business Goal 15 pada COBIT 4.1 sebesar 3,005477646, angka tersebut menjelaskan bahwa Diskominfo Provinsi Jawa Timur dalam kondisi *Defined*.

Berikut merupakan kesimpulan yang diperoleh berdasarkan masing masing domain terkait *maturity level* layanan dan produktivitas sumber daya manusia pada Diskominfo Provinsi Jawa Timur :

1. *Domain Pland and Organise* (PO) memperoleh rata-rata *maturity level* sebesar 3,173207231, angka tersebut mendefinisikan Diskominfo Provinsi Jawa Timur mengenai memberi arahan dalam memberi solusi dan layanan pada level 3 atau kondisi *defined*. Kondisi *defined* menjelaskan bahwa Diskominfo Provinsi Jawa Timur telah menyadari mengenai arsitektur informasi, arah teknologi, serta mengkomunikasikan tujuan dan arah manajemen. Kesadaran tersebut disertai adanya acuan terkait kebijakan yaitu Peraturan Gubernur Jawa Timur Nomor 80 Tahun 2016, Rencana Induk Teknologi Informasi dan Komunikasi (RITIK), Rencana Strategis (RENSTRA), Standar ISO 27001, dan terkait dokumentasi atau pelaporan menggunakan Laporan Kinerja Instansi Pemerintah (LkjIP). Namun terkait pengembangan beberapa komponen arsitektur informasi masih terjadi secara ad hoc atau belum secara keseluruhan dijalankan. Misalnya belum ada staf atau fungsional khusus untuk memajemen mengenai implementasi TI. Selain itu, pengembangan infrastruktur teknologi didefinisikan, didokumentasikan, dan dikomunikasikan dengan baik, namun belum diterapkan secara konsisten. Hal ini disebabkan oleh beberapa hal, misalnya keterampilan dan keahlian untuk mengembangkan rencana infrastruktur teknologi hanya dimiliki oleh beberapa staf dalam tiga bidang yang berkaitan dengan implementasi TI tersebut, sehingga perlu dilaksanakan pelatihan atau sosialisasi lebih untuk sumber daya

manusia yang dimiliki, agar sumber daya manusia selaras dengan strategi dan arah teknologi.

Yang perlu digaris bawahi, sumber daya manusia terutama yang berada pada struktural Diskominfo Provinsi Jawa Timur pada awal menjabat, akan mengikuti Diklat pelatihan dasar, dimana akan dikenalkan mengenai jobdesc ASN, pelatihan ini ditunjukkan untuk Calon ASN atau ASN. Kemudian akan ada diklat lanjutan, yaitu diklat teknis (fungsional), dimana diklat ini memiliki banyak jenis untuk mendalami suatu peran dalam suatu perusahaan, misalnya diklat teknis untuk persandian dan keamanan, dan sebagainya. Kemudian ada diklat sertifikasi. Keseluruhan diklat tersebut diwajibkan oleh pemerintah, melalui Dinas Pengembangan Sumber daya manusia. Sehingga sekalipun latar belakang pendidikan staf tidak sesuai dengan jabatan yang dimiliki, bukanlah suatu masalah lagi.

Alat otomatis yang merupakan bagian dari arsitektur informasi belum seluruhnya terintegrasi. Perbandingan yang diperoleh dari pengintegrasian sistem pada Diskominfo Provinsi Jawa Timur melalui Data Center dengan sistem yang dimiliki seluruh Organisasi Perangkat Daerah (OPD) Jawa Timur sebesar 60% : 40%. Dimana 60% telah terintegrasi. Hal ini berarti, Diskominfo Provinsi Jawa Timur perlu meningkatkan penegakan dan pengembangan arsitektur informasi baik secara internal maupun eksternal yang bersangkutan.

2. *Domain Acquire and Implement (AI)* memperoleh rata-rata *maturity level* sebesar 3,024554762 angka tersebut mendefinisikan Diskominfo Provinsi Jawa Timur mengenai menyediakan solusi dan mengubahnya menjadi

layanan pada level 3 atau kondisi *defined*. Kondisi *defined* menjelaskan bahwa Diskominfo Provinsi Jawa Timur telah ada standar, prosedur, maupun kebijakan untuk pengadaan dan pemeliharaan terkait merancang dan menentukan aplikasi perangkat lunak serta infrastruktur TI baik sebagai solusi baru maupun solusi yang di *upgrade*. Kebijakan pengadaan dan pemeliharaan mengacu kepada Peraturan Gubernur dan ISO 27001, serta perencanaannya berdasarkan RITIK. Namun ada beberapa kekurangan yang teridentifikasi, seperti pemeliharaan belum memiliki kebijakan formal yang tertulis untuk diikuti secara konstan. Belum ada kerangka kerja yang ditetapkan untuk memelihara prosedur dan materi pelatihan. Serta kontrol dalam memastikan bahwa standar dan prosedur pelatihan terhadap staf dikembangkan dan dipelihara belum maksimal.

3. *Domain Deliver and Support (DS)* memperoleh rata-rata *maturity level* sebesar 2,706190476 angka tersebut mendefinisikan Diskominfo Provinsi Jawa Timur mengenai menerima solusi dan menjadikannya dapat digunakan oleh pengguna akhir, pada level 2 atau kondisi *repeatable but intuitive*.

Kondisi tersebut menjelaskan bahwa Diskominfo Provinsi Jawa Timur dalam menangani program pelatihan dan pendidikan terhadap pengguna dilembagakan dan dikomunikasikan, dan karyawan serta manajer mengidentifikasi dan mendokumentasikan pelatihan kebutuhan, bahkan terkait anggaran telah ada pada RENSTRA maupun RITIK. Selain itu, terkait mengelola layanan dan insiden, manajemen Diskominfo Provinsi Jawa Timur mengakui bahwa proses yang didukung oleh alat dan personel

diperlukan untuk menanggapi pertanyaan pengguna dan mengelola insiden resolusi. Namun ada beberapa kekurangan yang terjadi, seperti kebijakan terhadap pelatihan belum dilaksanakan secara ketat, sehingga manajemen minim dalam memonitor pertanyaan pengguna, atau suatu permasalahan. Sehingga kesalahan mungkin terjadi. Kemudian terkait manajemen insiden proses penanganan pengaduan tidak berlaku untuk keseluruhan insiden, proses ini juga masih bergantung kepada pengetahuan individu atau pihak tertentu dan belum ada prosedur dan kebijakan yang mengatur untuk seluruh insiden.

Dari keseluruhan domain pada Business Goal 15 COBIT 4.1 dapat disimpulkan bahwa layanan dan produktivitas sumber daya manusia pada Diskominfo Provinsi Jawa Timur, masih memerlukan peningkatan terutama terkait pengadaan kebijakan formal dalam proses bisnis TI, pelatihan dan pendidikan pengguna, serta manajemen yang secara khusus mencakupi tiga bidang yang mengelola implementasi TI pada Diskominfo Provinsi Jawa Timur.

1.2. Saran

Beberapa saran yang dapat diberikan untuk penelitian selanjutnya antara lain :

1. Penelitian selanjutnya diharapkan dapat menggunakan *Business Goal* yang berbeda pada perspektif internal atau perspektif yang berbeda (internal, pelanggan, keuangan, serta pertumbuhan dan pembelajaran) berdasarkan COBIT 4.1, dengan menggunakan studi kasus yang sama, yaitu pada Diskominfo Provinsi Jawa Timur. Dengan menggunakan

lebih banyak *business goal*, maka akan diperoleh lebih banyak IT *Process* untuk menjadi bahan dalam memperoleh narasumber terkait data dan bukti, sehingga perolehan hasil penelitian bisa lebih maksimal lagi.

2. Penelitian selanjutnya diharapkan dapat membuat suatu *timeline* yang lebih terstruktur dalam melakukan wawancara dan pengumpulan bukti, sehingga dapat diikuti dan memperoleh hasil maksimal serta tidak mengalami kekurangan data untuk melakukan penentuan hasil *maturity level*.
3. Penelitian selanjutnya diharapkan tidak hanya berorientasi terhadap kecepatan dalam menyelesaikan skripsi, namun juga terhadap proses dan hasil, karena yang dibutuhkan bukan hanya mengenai cepat waktu, namun juga ketelitian dan validnya pengumpulan data beserta bukti, sehingga hasil skripsi dapat bermanfaat bagi seluruh pihak yang terlibat.