

BAB V

HASIL DAN REKOMENDASI

5.1 TEMUAN, GAP DAN REKOMENDASI

Setelah data-data yang mendukung *current maturity* telah didapatkan melalui serangkaian proses yang telah dijalankan maka selanjutnya data gap kemudian bisa didapatkan saat ini. Mendapatkan data dan nilai gap dilakukan dengan cara mengukur tingkat kematangan saat ini (*current maturity*) dengan tingkat kematangan yang diharapkan (*expected maturity*). Berikut nilai gap pada proses DSS03 (*Manage Problems*) :

Tabel 5.1 Gap pada *Capability Level* Proses DSS03 (*Manage Problems*)

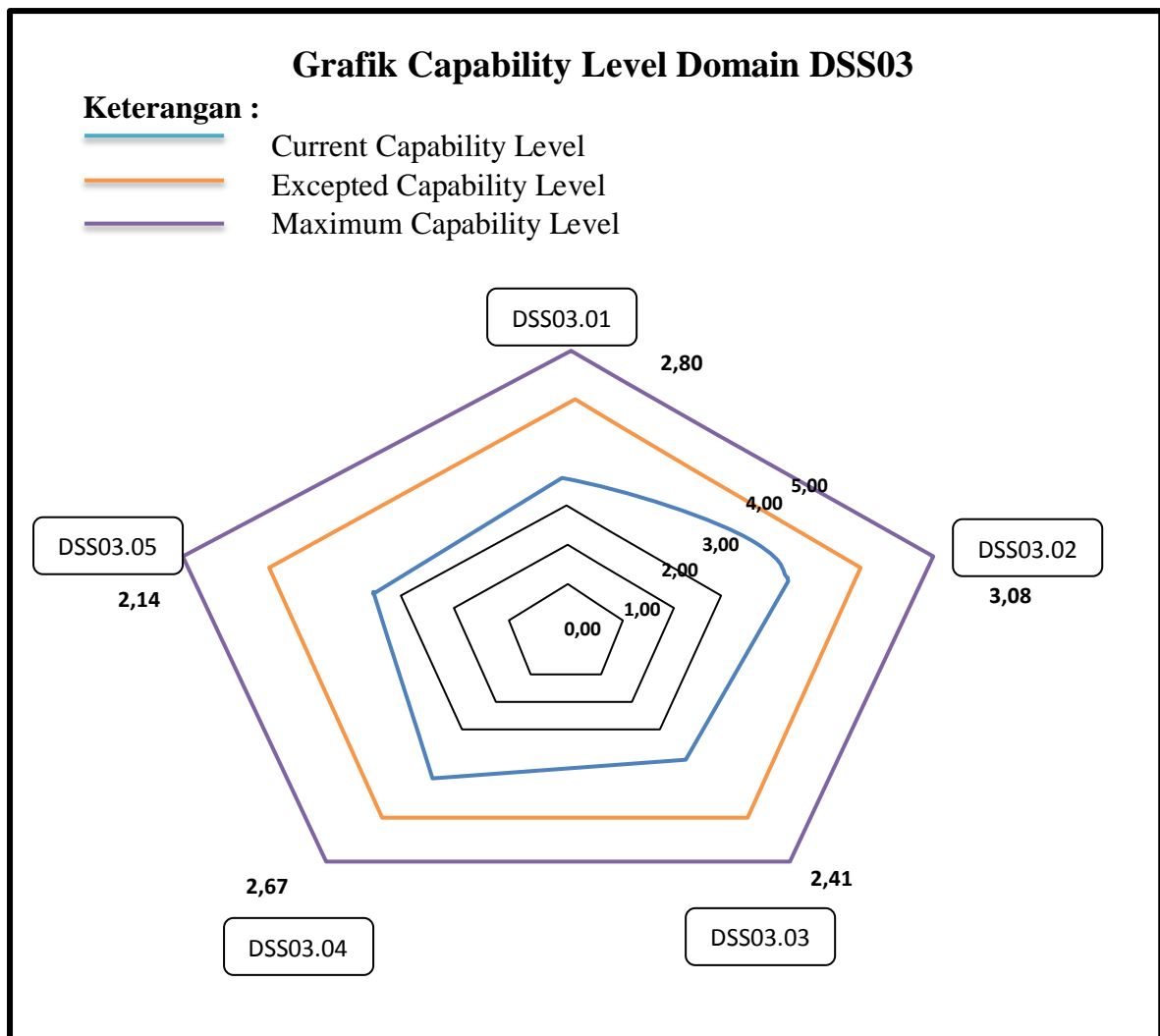
<i>Practice</i>	<i>Practice Name</i>	<i>Current Maturity</i>	<i>Expected Maturity</i>	<i>Gap</i>	<i>Maximum Maturity</i>
DSS03.01	Mengidentifikasi dan mengklasifikasikan masalah	2,80	4	1,20	5
DSS03.02	Menginvestigasi dan mendiagnosa masalah	3,08	4	1,92	5
DSS03.03	Mencatat known error	2,41	4	1,59	5
DSS03.04	Menyelesaikan dan menutup masalah	2,67	4	1,33	5
DSS03.05	Menjalankan manajemen masalah secara proaktif	2,14	4	1,86	5

Gap merupakan kesenjangan pada nilai *current maturity* dan *expeted maturity*. Pada penilaian tingkat kematangan tata kelola teknologi informasi, gap memiliki nilai ideal yang seharusnya menjadi acuan pada setiap organisasi ataupun perusahaan dalam instansi (Sri Nurjannah, 2018). Kondisi ideal yang diharapkan yaitu berada pada tingkat kematangan level 4 (*Predictable Process*) artinya proses dimonitor, diukur dan diprediksi untuk mencapai hasil yang diinginkan oleh suatu organisasi.

Gambar 5.1 berikut menggambarkan grafik interpretasi data *capability level* (Tingkat Kapabilitas) domain DSS03 (*Manage Problems*) pada Sistem Informasi Registrasi (SIREG) di STIKES Harapan Ibu Jambi berupa tingkat kapabilitas saat ini (*current capability level*), tingkat kapabilitas yang diharapkan (*expected capability level*), serta tingkat kapabilitas maksimum (*maximum capability level*) yang dapat dicapai.

Selain itu terdapat 5 *practice* yaitu DSS03.01 (mengidentifikasi dan mengklasifikasikan masalah), DSS03.02 (menginvestigasi dan mendiagnosa masalah), DSS03.03 (mencatat *known error*) .DSS03.04 (menyelesaikan dan menutup masalah) dan DSS03.05 (menjalankan manajemen masalah secara proaktif). dimana setiap *practice* memiliki nilai yang didapat pada tabel 5.1. grafik *capability level* domain DSS03 (*Manage Problems*) menggambarkan dengan jelas mengenai kondisi saat ini dan yang diharapkan pada STIKES Harapan Ibu Jambi.

Adapun grafik *capability level* yang dapat dilihat pada gambar 5.1 sebagai berikut :



Gambar 5.1 Interpretasi Data Capability Level Domain DSS03 pada Sistem Informasi Registrasi (SIREG) di STIKES Harapan Ibu Jambi

5.1.1 Temuan, GAP dan Rekomendasi DSS03.01

Untuk tingkat kapabilitas saat ini (*current capability level*) pada praktik DSS03.01 (mengidentifikasi dan mengklasifikasikan masalah) bagian Sistem Informasi Registrasi (SIREG) di STIKES Harapan Ibu Jambi berada pada level 3 dengan nilai 2,80 sedangkan tingkat yang diharapkan (*expected capability level*) yaitu level 4 dan terdapat gap senilai 1,20. adapun temuan, gap dan rekomendasi yang dapat dilihat pada tabel 5.2 sebagai berikut :

Tabel 5.2 Temuan, Gap dan Rekomendasi DSS03.01

TEMUAN	GAP	REKOMENDASI
<p>Telah mengidentifikasi dan mengklasifikasikan masalah dengan baik dengan cara :</p> <ol style="list-style-type: none"> Melakukan penanganan masalah secara formal dengan akses ke semua data yang relevan. Membuat <i>support group</i> untuk membantu identifikasi dan analisis akar masalah. Membuat <i>report status</i> dari masalah yang telah diidentifikasi. 	<p>Belum adanya standarisasi dalam mengidentifikasi dan mengklasifikasikan masalah seperti :</p> <ol style="list-style-type: none"> Melakukan penanganan masalah secara formal dengan akses ke semua data yang relevan. Membuat <i>support group</i> untuk membantu identifikasi dan analisis akar masalah. Membuat <i>report status</i> dari masalah yang telah diidentifikasi. 	<p>Mengkomunikasikan bersama dan membuat Standar Operasional Prosedur (SPO) dalam mengidentifikasi dan mengklasifikasikan masalah seperti :</p> <ol style="list-style-type: none"> Melakukan penanganan masalah secara formal dengan akses ke semua data secara relevan. Membuat <i>support group</i> untuk membantu identifikasi dan analisis akar masalah. Membuat <i>report status</i> dari masalah yang telah diidentifikasi.

5.1.2 Temuan, GAP dan Rekomendasi DSS03.02

Untuk tingkat kapabilitas saat ini (*current capability level*) pada praktik DSS03.01 (mengidentifikasi dan mengklasifikasikan masalah) bagian Sistem Informasi Registrasi (SIREG) di STIKES Harapan Ibu Jambi berada pada level 3 dengan nilai 2,80 sedangkan tingkat yang diharapkan (*expected capability level*) yaitu level 4 dan terdapat gap senilai 1,20. adapun temuan, gap dan rekomendasi yang dapat dilihat pada tabel 5.2 sebagai berikut :

Tabel 5.2 Temuan, Gap dan Rekomendasi DSS03.01

TEMUAN	GAP	REKOMENDASI
Telah mengidentifikasi dan mengklasifikasikan	Belum adanya standarisasi dalam	Staff IT harus mengkomunikasikan dan

<p>masalah dengan baik dengan cara :</p> <p>4. Melakukan penanganan masalah secara formal dengan akses ke semua data yang relevan.</p> <p>5. Membuat <i>support group</i> untuk membantu identifikasi dan analisis akar masalah.</p> <p>6. Membuat <i>report status</i> dari masalah yang telah diidentifikasi.</p>	<p>mengidentifikasi dan mengklasifikasikan masalah seperti :</p> <p>4. Melakukan penanganan masalah secara formal dengan akses ke semua data yang relevan.</p> <p>5. Membuat <i>support group</i> untuk membantu identifikasi dan analisis akar masalah.</p> <p>6. Membuat <i>report status</i> dari masalah yang telah diidentifikasi.</p>	<p>membuat Standarisasi dengan Ketua STIKES, Wakil Ketua Bagian Akademik, Wakil Ketua Bidang Administrasi Umum dan Kepegawaian, serta Wakil Ketua Kemahasiswaan dalam mengidentifikasi dan mengklasifikasikan masalah seperti :</p> <p>4. Melakukan penanganan masalah secara formal dengan akses ke semua data secara relevan.</p> <p>5. Membuat <i>support group</i> untuk membantu identifikasi dan analisis akar masalah.</p> <p>6. Membuat <i>report status</i> dari masalah yang telah diidentifikasi.</p>
---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

5.1.3 Temuan, GAP dan Rekomendasi DSS03.02

Untuk tingkat kapabilitas saat ini (*current capability level*) pada praktik DSS03.02 (mengidentifikasi dan diagnosa masalah) bagian Sistem Informasi Registrasi (SIREG) di STIKES Harapan Ibu Jambi berada pada level 3 dengan nilai 3,08 sedangkan tingkat yang diharapkan (*expected capability level*) yaitu level 4 dan terdapat gap senilai 1,92 adapun temuan, gap dan rekomendasi yang dapat dilihat pada tabel 5.3 sebagai berikut :

Tabel 5.3 Temuan, Gap dan Rekomendasi DSS03.02

TEMUAN	GAP	REKOMENDASI
Telah menginvestigasi dan mendiagnosa masalah untuk menilai dan menghubungkan akar	Belum adanya investigasi dan diagnose masalah untuk menilai dan menghubungkan akar	Staff IT harus mengkomunikasikan dan membuat Standarisasi dengan Ketua STIKES,

penyebab masalah dengan cara : 1. Mengidentifikasi <i>problems</i> yang bisa jadi adalah <i>known error</i> . 2. Membuat laporan <i>progress</i> ketika sedang menyelesaikan <i>problems</i> .	penyebab masalah seperti : 1. Mengidentifikasi <i>problems</i> yang bisa jadi adalah <i>known error</i> . 2. Membuat laporan <i>progress</i> ketika sedang menyelesaikan <i>problems</i> .	Wakil Ketua Bagian Akademik, Wakil Ketua Bidang Administrasi Umum dan Kepegawaian, serta Wakil Ketua Kemahasiswaan dalam mengidentifikasi dan mengklasifikasikan masalah seperti Melakukan identifikasi <i>problems</i> yang bisa jadi adalah <i>known error</i> . 1. Membuat laporan <i>progress</i> ketika sedang menyelesaikan <i>problems</i> .
------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

5.1.4 Temuan, GAP dan Rekomendasi DSS03.03

Untuk tingkat kapabilitas saat ini (*current capability level*) pada praktik DSS03.03 (mencatat *known error*) bagian Sistem Informasi Registrasi (SINREG) khususnya pada jadwal kurikulum di STIKES Harapan Ibu Jambi berada pada level 3 dengan nilai 2,41 sedangkan tingkat yang diharapkan (*expected capability level*) yaitu level 4 dan terdapat gap senilai 1.59. adapun temuan, gap dan rekomendasi yang dapat dilihat pada tabel 5.4 sebagai berikut :

Tabel 5.4 Temuan, Gap dan Rekomendasi DSS03.03

TEMUAN	GAP	REKOMENDASI
Telah membuat catatan kesalahan yang telah diidentifikasi dan solusi yang sesuai setelah penyebab masalah diketahui seperti : 1. Membuat <i>known error records</i> dan membangun solusi yang sesuai.	Belum adanya pembuatan catatan mengenai kesalahan yang diidentifikasi dan solusi yang sesuai setelah penyebab masalah diketahui seperti : 1. Membuat <i>known error records</i> dan	Staff IT harus mengkomunikasikan dan membuat Standarisasi dengan Ketua STIKES, Wakil Ketua Bagian Akademik, Wakil Ketua Bidang Administrasi Umum dan Kepegawaian, serta Wakil Ketua Kemahasiswaan dalam mengidentifikasi dan

2. Mengidentifikasi dan menentukan prioritas dan pembuatan solusi terhadap <i>known errors</i> .	membangun solusi yang sesuai. 2. Mengidentifikasi dan menentukan prioritas dan pembuatan solusi terhadap <i>known errors</i> .	mengklasifikasikan masalah seperti Menerapkan <i>known error records</i> dan membangun solusi yang sesuai. 1. Terus melakukan identifikasi dan menentukan prioritas dan pembuatan solusi terhadap <i>known errors</i> .
--------------------------------------------------------------------------------------------------	-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

5.1.5 Temuan, GAP dan Rekomendasi DSS03.04

Untuk tingkat kapabilitas saat ini (*current capability level*) pada praktik DSS03.04 (menyelesaikan dan menutup masalah) bagian Sistem Informasi Registrasi (SIREG) di STIKES Harapan Ibu Jambi berada pada level 3 dengan nilai 2,67 sedangkan tingkat yang diharapkan (*expected capability level*) yaitu level 4 dan terdapat gap senilai 1,33 . adapun temuan, gap dan rekomendasi yang dapat dilihat pada tabel 5.5 sebagai berikut :

Tabel 5.5 Temuan, Gap dan Rekomendasi DSS03.04

TEMUAN	GAP	REKOMENDASI
Telah mengidentifikasi dan membuat solusi berkelanjutan untuk menangani akar permasalahan. Seperti : 1. <i>Me-review</i> dan mengkonfirmasi bahwa solusi masalah yang besar telah berhasil. 2. <i>Meeting</i> dan <i>sharing</i> pengetahuan yang diambil dari penanganan masalah dengan pihak unit lain.	Belum melakukan identifikasi dan membuat solusi berkelanjutan untuk menangani akar permasalahan. Seperti : 1. <i>Me-review</i> dan mengkonfirmasi bahwa solusi masalah yang besar telah berhasil. 2. <i>Meeting</i> dan <i>sharing</i> pengetahuan yang diambil dari penanganan masalah dengan pihak unit lain.	Staff IT harus mengkomunikasikan dan membuat Standarisasi dengan Ketua STIKES, Wakil Ketua Bagian Akademik, Wakil Ketua Bidang Administrasi Umum dan Kepegawaian, serta Wakil Ketua Kemahasiswaan dalam mengidentifikasi dan mengklasifikasikan masalah seperti Terus melakukan review dan mengkonfirmasi bahwa solusi masalah yang besar telah berhasil. 1. Melaksanakan meeting

		dan sharing pengetahuan yang diambil dari penanganan masalah dengan pihak unit lain.
--	--	--------------------------------------------------------------------------------------

5.1.5 Temuan, GAP dan Rekomendasi DSS03.05

Untuk tingkat kapabilitas saat ini (*current capability level*) pada praktik DSS03.05 (menjalankan manajemen masalah secara proaktif) bagian Sistem Informasi Registrasi (SINREG) di STIKES Harapan Ibu Jambi berada pada level 2 dengan nilai 2,14 sedangkan tingkat yang diharapkan (*expected capability level*) yaitu level 4 dan terdapat gap senilai 1,86. adapun temuan, gap dan rekomendasi yang dapat dilihat pada tabel 5.6 sebagai berikut :

Tabel 5.6 Temuan, Gap dan Rekomendasi DSS03.05

TEMUAN	GAP	REKOMENDASI
<p>Telah mengumpulkan dan menganalisis data operasional (terutama catatan kejadian dan perubahan) untuk mengidentifikasi hal yang mungkin menyebabkan masalah dengan cara :</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Mencatat informasi masalah yang berkaitan dengan insiden 2. Mengoptimalkan penggunaan <i>resources</i> untuk penanganan masalah 3. Menentukan <i>permanent fix</i> terhadap akar permasalahan 	<p>Belum mengumpulkan dan menganalisis data operasional (terutama catatan kejadian dan perubahan) untuk mengidentifikasi hal yang menyebabkan masalah. Seperti :</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Mencatat informasi masalah yang berkaitan dengan insiden 2. Mengoptimalkan penggunaan <i>resources</i> untuk penanganan masalah 3. Menentukan <i>permanent fix</i> terhadap akar permasalahan 	<p>Staff IT harus mengkomunikasikan dan membuat Standarisasi dengan Ketua STIKES, Wakil Ketua Bagian Akademik, Wakil Ketua Bidang Administrasi Umum dan Kepegawaian, serta Wakil Ketua Kemahasiswaan dalam mengidentifikasi dan mengklasifikasikan masalah seperti Membuat catatan informasi masalah yang berkaitan dengan insiden.</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Selalu optimalkan penggunaan <i>resources</i> untuk penanganan masalah. 2. Tetap menentukan <i>permanent fix</i> terhadap akar permasalahan.