

BAB V

HASIL DAN REKOMENDASI

5.1 ANALISIS TEMUAN, KESENJANGAN (GAP), DAN REKOMENDASI BERDASARKAN COBIT 5.0

BPKPD Provinsi Jambi dengan menggunakan kerangka kerja COBIT 5.0 pada domain DSS02 (*Deliver, Service and Support*), diperoleh gambaran umum mengenai kondisi tata kelola teknologi informasi yang sedang diterapkan di instansi tersebut. Hasil penelitian menunjukkan bahwa pengelolaan layanan teknologi informasi, khususnya dalam penanganan permintaan layanan dan insiden, telah berjalan pada tingkat kapabilitas tertentu yang dapat diukur secara kuantitatif.

Temuan penelitian menunjukkan bahwa hasil pengolahan data yang diperoleh melalui kuesioner capability level berdasarkan kerangka kerja COBIT 5.0 domain DSS02 memberikan informasi bahwa pengelolaan Sistem Informasi pada BPKPD Provinsi Jambi telah mencapai tingkat kapabilitas yang menunjukkan proses telah dilaksanakan dan terdokumentasi dengan cukup baik. Nilai rata-rata capability level yang diperoleh dari seluruh responden berada pada kisaran level 2 hingga level 3, yang menunjukkan bahwa proses pengelolaan permintaan layanan dan insiden telah direncanakan, diterapkan, serta dijalankan secara berulang sesuai dengan prosedur yang berlaku. Hal ini mengindikasikan bahwa sebagian besar praktik pada domain DSS02, seperti pencatatan insiden, penanganan permintaan layanan, serta pemulihan layanan setelah insiden, telah dilaksanakan secara

operasional.

Hasil analisis kesenjangan (gap) menunjukkan bahwa pengelolaan Sistem Informasi pada domain DSS02 di BPKPD Provinsi Jambi secara umum masih berada pada tingkat kapabilitas level 2 (managed process) hingga level 3 (established process). Sementara itu, tingkat kapabilitas yang ditargetkan adalah level 4 (predictable process). Perbedaan antara kondisi aktual dengan kondisi yang diharapkan menunjukkan adanya kesenjangan yang perlu diperhatikan, terutama pada praktik DSS02 yang berkaitan dengan standardisasi pencatatan insiden, penetapan prioritas, analisis akar masalah, serta penetapan waktu penyelesaian layanan (Service Level Agreement). Kesenjangan ini menandakan bahwa meskipun proses telah berjalan, namun pengukuran kinerja dan konsistensi pelaksanaannya masih perlu ditingkatkan.

Dalam rangka mengatasi kesenjangan tersebut, penelitian ini memberikan rekomendasi berupa penyusunan dan penerapan prosedur kerja yang lebih terstandarisasi dalam bentuk Standar Operasional Prosedur (SOP) untuk setiap aktivitas pada domain DSS02. SOP tersebut diperlukan agar proses pencatatan, penanganan, dan penyelesaian permintaan layanan serta insiden dapat dilakukan secara konsisten dan terukur. Selain itu, diperlukan sosialisasi kepada seluruh pihak yang terlibat sesuai dengan pemetaan peran dan tanggung jawab dalam diagram RACI, sehingga setiap pihak memahami tugas dan tanggung jawabnya dengan jelas. Melalui penerapan prosedur yang terstandarisasi, didukung oleh pemantauan dan evaluasi secara berkala, diharapkan tata kelola Sistem Informasi pada BPKPD Provinsi Jambi dapat ditingkatkan dari level kapabilitas saat ini menuju level 4

(predictable process) sesuai dengan pedoman COBIT 5.0.

Dibawah ini merupakan hasil dari semua perhitungan yang telah diselesaikan penulis dalam menghitung hasil dari *capability level* di setiap bagian *practice* dengan proses di bagian DSS (*Deliver, Service and Support*) COBIT 5.0. Seperti yang ditunjukkan pada Tabel 5.1

Tabel 5. 1 Hasil Capability Level Praktik Domain DSS02 COBIT 5.0

Proses DSS02	Capability Saat Ini	Target	Gap
DSS02.01	Level 3	Level 4	1
DSS02.02	Level 3	Level 4	1
DSS02.03	Level 2	Level 4	2
DSS02.04	Level 3	Level 4	1
DSS02.05	Level 3	Level 4	1

Berdasarkan hasil perhitungan *capability level*, tingkat kapabilitas saat ini (*current capability level*), nilai *capability level* yang diharapkan (*expected capability level*) serta nilai *capability level* maksimum yang di capai di BPKPD Provinsi Jambi yang telah di hitungkan dan mendapatkan hasil seperti yang ditunjukkan pada Tabel 5.2

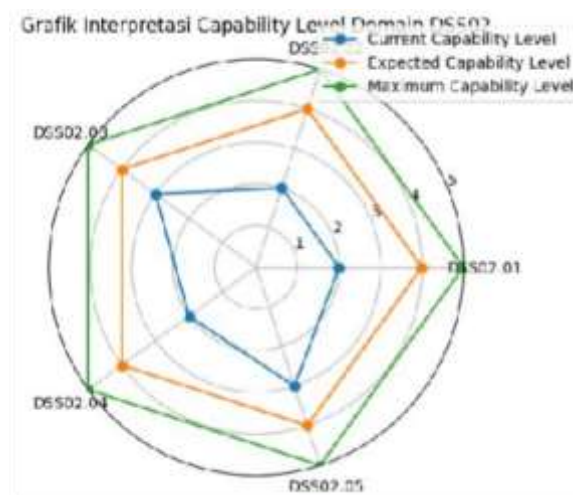
Tabel 5. 2 Capability Rating

Kode	Nama Proses	Current Capability Level	Expected Capability Level	Maximum Capability Level
------	-------------	--------------------------	---------------------------	--------------------------

DSS02.01	Manage Service Requests and Incidents – Define and Classify Incidents and Service Requests (Mengelola, mendefinisikan, dan mengklasifikasikan insiden serta permintaan layanan)	3	4	5
DSS02.02	Record, Classify, and Prioritize Requests and Incidents (Mencatat, mengklasifikasikan, dan menentukan prioritas insiden serta permintaan layanan)	3	4	5
DSS02.03	Verify, Approve, and Fulfill Service Requests (Memverifikasi, menyetujui, dan memenuhi permintaan layanan)	2	4	5
DSS02.04	Investigate, Diagnose, and Allocate Incidents (Menginvestigasi, menganalisis, dan mengalokasikan penanganan insiden)	3	4	5
DSS02.05	Resolve and Recover from Incidents	3	4	5

	(Menyelesaikan insiden dan melakukan pemulihan layanan)			
Total		3	4	5

Berdasarkan hasil perhitungan yang dilakukan menggunakan kerangka kerja COBIT 5.0 pada domain DSS02 (Manage Service Requests and Incidents) terhadap Sistem Informasi di Badan Pengelola Keuangan dan Pendapatan Daerah (BPKPD) Provinsi Jambi, dapat digambarkan grafik interpretasi tingkat kapabilitas (capability level). Grafik tersebut menampilkan perbandingan antara tingkat kapabilitas saat ini (current capability level), tingkat kapabilitas yang diharapkan (expected capability level), serta tingkat kapabilitas maksimum (maximum capability level) yang dapat dicapai pada setiap proses dalam domain DSS02. Berikut ini merupakan grafik interpretasi tingkat kapabilitas pada Gambar 5.1



Gambar 5.1 Interpretasi Data Capability Level Domain DSS02

5.1.1 Temuan, Kesenjangan (*gap*), dan Rekomendasi DSS02.01

Berdasarkan hasil penilaian tingkat kapabilitas saat ini (current capability

level) pada DSS02.01, yaitu aktivitas dalam mendefinisikan dan mengklasifikasikan insiden serta permintaan layanan pada Sistem Informasi di BPKPD Provinsi Jambi, diperoleh capaian pada level 2 (managed process) dengan skor 2,00. Sementara itu, target tingkat kapabilitas (expected capability level) yang diharapkan berada pada level 4, sehingga terdapat gap level 2 dengan nilai gap 2,00. Kesenjangan ini menunjukkan bahwa proses klasifikasi insiden telah berjalan namun belum terdokumentasi dan terstandarisasi secara menyeluruh. Ditunjukkan pada Tabel 5.3

Tabel 5. 3 Temuan, Gap, dan Rekomendasi pada proses Domain DSS02.01

No	Temuan	Gap	Rekomendasi
1	Proses identifikasi dan klasifikasi insiden sudah dilakukan namun belum terdokumentasi secara formal	Belum terdapat SOP tertulis terkait klasifikasi insiden dan permintaan layanan	Menyusun dan menetapkan SOP klasifikasi insiden dan service request sesuai COBIT 5
2	Pencatatan insiden masih dilakukan secara manual dan tidak terpusat	Belum tersedia sistem pencatatan insiden terintegrasi	Mengimplementasikan sistem ticketing untuk pencatatan insiden dan permintaan layanan
3	Penentuan tingkat urgensi insiden masih berdasarkan pengalaman individu	Tidak ada standar penilaian prioritas insiden	Menentukan kategori insiden berdasarkan dampak dan urgensi

5.1.2 Temuan, Kesenjangan (*gap*), dan Rekomendasi DSS02.02

Berdasarkan hasil penilaian tingkat kapabilitas saat ini (current capability level) pada DSS02.02, yaitu aktivitas pencatatan, pengklasifikasian, dan penentuan

prioritas insiden serta permintaan layanan, diperoleh capaian pada level 2 (managed process) dengan skor 2,00. Target tingkat kapabilitas yang diharapkan berada pada level 4, sehingga terdapat gap level 2 dengan nilai gap 2,00. Hal ini menunjukkan bahwa proses pencatatan dan penentuan prioritas telah dilakukan, namun belum konsisten dan belum didukung dengan standar pengukuran yang jelas. Ditunjukkan pada Tabel 5.4

Tabel 5. 4 Temuan, Gap, dan Rekomendasi pada proses Domain DSS02.02

No	Temuan	Gap	Rekomendasi
1	Insiden dan permintaan layanan telah dicatat, namun belum konsisten	Proses pencatatan belum dilakukan secara menyeluruh	Mewajibkan pencatatan seluruh insiden dan permintaan layanan
2	Prioritas penanganan insiden belum terukur	Tidak adanya matriks prioritas	Menyusun matriks prioritas insiden berdasarkan SLA
3	Monitoring waktu penyelesaian insiden belum dilakukan	Tidak terdapat indikator kinerja proses	Menetapkan KPI untuk waktu respon dan waktu penyelesaian insiden

5.1.3 Temuan, Kesenjangan (gap), dan Rekomendasi DSS02.03

Berdasarkan hasil penilaian tingkat kapabilitas saat ini (current capability level) pada DSS02.03, yaitu aktivitas verifikasi, persetujuan, dan pemenuhan permintaan layanan pada Sistem Informasi BPKPD Provinsi Jambi, diperoleh capaian pada level 3 (established process) dengan skor 3,00. Target tingkat kapabilitas yang diharapkan berada pada level 4, sehingga terdapat gap level 1 dengan nilai gap 1,00. Kondisi ini menunjukkan bahwa proses permintaan layanan telah berjalan dan terdokumentasi, namun belum sepenuhnya terukur dan terkontrol

secara konsisten. Ditunjukkan pada Tabel 5.5

Tabel 5. 5 Temuan, Gap, dan Rekomendasi pada proses Domain DSS02.03

No	Temuan	Gap	Rekomendasi
1	Permintaan layanan telah ditindaklanjuti	Alur verifikasi dan persetujuan belum terdokumentasi	Menetapkan alur verifikasi dan persetujuan permintaan layanan
2	Tidak semua permintaan layanan memiliki bukti persetujuan	Kurangnya dokumentasi persetujuan	Mewajibkan dokumentasi persetujuan untuk setiap service request
3	Peran dan tanggung jawab belum sepenuhnya jelas	Belum ada pemetaan peran formal	Menyusun RACI Chart untuk proses DSS02

5.1.4 Temuan, Kesenjangan (gap), dan Rekomendasi DSS02.04

Berdasarkan hasil penilaian tingkat kapabilitas saat ini (current capability level) pada DSS02.04, yaitu aktivitas investigasi, diagnosis, dan pengalokasian penanganan insiden, diperoleh capaian pada level 2 (managed process) dengan skor 2,00. Target tingkat kapabilitas yang diharapkan berada pada level 4, sehingga terdapat gap level 2 dengan nilai gap 2,00. Hal ini menunjukkan bahwa penanganan insiden telah dilakukan, namun belum didukung dengan analisis akar masalah dan dokumentasi yang sistematis. Ditunjukkan pada Tabel 5.6

Tabel 5. 6 Temuan, Gap, dan Rekomendasi pada proses Domain DSS02.04

No	Temuan	Gap	Rekomendasi
1	Penanganan insiden dilakukan langsung tanpa	Tidak dilakukan root cause	Menerapkan analisis akar masalah pada insiden

	analisis mendalam	analysis	utama
2	Pembagian tugas penanganan insiden belum terstruktur	Tidak ada standar alokasi insiden	Menetapkan mekanisme alokasi insiden sesuai kompetensi
3	Dokumentasi hasil investigasi belum tersedia	Tidak ada laporan investigasi insiden	Membuat laporan hasil investigasi sebagai bahan evaluasi

5.1.5 Temuan, Kesenjangan (*gap*), dan Rekomendasi DSS02.05

Berdasarkan hasil penilaian tingkat kapabilitas saat ini (*current capability level*) pada DSS02.05, yaitu aktivitas penyelesaian insiden dan pemulihan layanan, diperoleh capaian pada level 3 (*established process*) dengan skor 3,00. Target tingkat kapabilitas yang diharapkan berada pada level 4, sehingga terdapat *gap* level 1 dengan nilai *gap* 1,00. Hal ini menunjukkan bahwa proses pemulihan layanan telah berjalan dengan baik, namun belum didukung dengan standar waktu penyelesaian dan evaluasi pasca insiden. Ditunjukkan pada Tabel 5.7

Tabel 5. 7 Temuan, Gap, dan Rekomendasi pada proses Domain DSS02.05

No	Temuan	Gap	Rekomendasi
1	Pemulihan layanan telah dilakukan setelah insiden	Tidak terdapat standar waktu penyelesaian	Menetapkan Service Level Agreement (SLA)
2	Evaluasi pasca insiden belum dilakukan secara rutin	Tidak ada proses evaluasi formal	Melakukan evaluasi pasca insiden secara berkala
3	Pengetahuan dari insiden sebelumnya belum terdokumentasi	Tidak tersedia knowledge base	Membangun basis pengetahuan untuk pencegahan insiden

			berulang
--	--	--	----------

5.2 Kesimpulan atas Temuan, Kesenjangan (*gap*), dan Rekomendasi Domain DSS02

Berdasarkan hasil evaluasi tata kelola Sistem Informasi pada Badan Pengelola Keuangan dan Pendapatan Daerah (BPKPD) Provinsi Jambi menggunakan kerangka kerja COBIT 5.0 pada domain DSS02 (Manage Service Requests and Incidents), dapat disimpulkan bahwa pengelolaan permintaan layanan dan penanganan insiden sistem informasi telah berjalan, namun belum sepenuhnya optimal.

Hasil penilaian capability level menunjukkan bahwa tingkat kapabilitas proses DSS02 pada BPKPD Provinsi Jambi berada pada kisaran level 2 (managed process) hingga level 3 (established process). Kondisi ini menunjukkan bahwa sebagian besar proses telah dilaksanakan dan dikelola, serta beberapa di antaranya telah terdokumentasi. Namun demikian, penerapan proses tersebut belum sepenuhnya konsisten dan belum didukung oleh pengukuran kinerja serta pengendalian yang terstandarisasi.

Analisis kesenjangan (*gap*) menunjukkan adanya perbedaan antara kondisi aktual dengan tingkat kapabilitas yang diharapkan, yaitu level 4 (predictable process). Kesenjangan terbesar ditemukan pada proses DSS02(*Deliver, Service, and Support*) yang berkaitan dengan pendefinisian dan klasifikasi insiden, pencatatan serta penentuan prioritas, serta investigasi dan analisis akar masalah insiden. Hal ini mengindikasikan bahwa meskipun proses penanganan insiden dan permintaan layanan telah berjalan, namun masih diperlukan peningkatan dalam

aspek standardisasi prosedur, dokumentasi, dan pemantauan kinerja.

Berdasarkan hasil tersebut, dapat disimpulkan bahwa tata kelola Sistem Informasi pada domain DSS02 (*Deliver, Service, and Support*) di BPKPD Provinsi Jambi berada pada kategori cukup baik, namun masih memerlukan perbaikan dan pengembangan agar dapat mencapai tingkat kapabilitas yang lebih tinggi. Peningkatan tersebut diharapkan dapat dilakukan melalui penyusunan dan penerapan Standar Operasional Prosedur (SOP), penetapan Service Level Agreement (SLA), serta pemantauan dan evaluasi proses secara berkala sesuai dengan pedoman COBIT 5.0.