

BAB VI

PENUTUP

6.1 KESIMPULAN

Berdasarkan hasil evaluasi tata kelola sistem informasi pada BPKPD Provinsi Jambi menggunakan metode COBIT 5.0 dengan fokus pada Domain DSS02 (Manage Service Requests and Incidents), maka dapat disimpulkan beberapa hal sebagai berikut:

1. Penerapan sistem informasi pada BPKPD Provinsi Jambi, khususnya sistem Samsat Core Web, telah mendukung proses utama pengelolaan pelayanan administrasi dan pendapatan daerah, seperti pengolahan data kendaraan bermotor, pelayanan pajak, serta pelaporan keuangan daerah. Namun, dalam pelaksanaannya masih ditemukan kendala teknis seperti gangguan sistem dan keterbatasan penanganan insiden yang berdampak pada kelancaran layanan.
2. Pengelolaan permintaan layanan dan penanganan insiden teknologi informasi di BPKPD Provinsi Jambi telah berjalan dan memberikan dampak positif terhadap efektivitas pelayanan. Meskipun demikian, masih terdapat beberapa kelemahan, terutama pada aspek dokumentasi insiden, standarisasi prosedur layanan, serta konsistensi dalam pencatatan dan evaluasi penyelesaian insiden.
3. Evaluasi tata kelola sistem informasi menggunakan framework COBIT 5.0 Domain DSS02 terbukti membantu organisasi dalam mengidentifikasi tingkat kapabilitas proses layanan TI, mengetahui kelemahan yang ada, serta

memberikan gambaran yang jelas mengenai kondisi tata kelola layanan dan dukungan sistem informasi yang sedang berjalan.

4. Berdasarkan hasil pengukuran tingkat kapabilitas (capability level), proses-proses pada Domain DSS02 secara umum berada pada level 2–3, yang menunjukkan bahwa proses pengelolaan permintaan layanan dan insiden telah diterapkan dan dikelola, namun masih perlu peningkatan agar dapat berjalan secara lebih terstandar, terukur, dan terdokumentasi sesuai praktik terbaik COBIT 5.0.
5. Penelitian ini hanya dilakukan pada lingkungan BPKPD Provinsi Jambi dan difokuskan pada Domain DSS02 (Manage Service Requests and Incidents). Oleh karena itu, hasil evaluasi yang diperoleh menggambarkan kondisi tata kelola layanan dan penanganan insiden sistem informasi pada ruang lingkup tersebut dan belum mencakup keseluruhan domain COBIT 5.0.

6.2 SARAN

Adapun beberapa saran yang dapat dijadikan bahan pertimbangan dalam pengembangan dan peningkatan tata kelola sistem informasi pada BPKPD Provinsi Jambi adalah sebagai berikut:

1. BPKPD Provinsi Jambi disarankan untuk memperkuat pengelolaan layanan TI dengan menyusun dan menerapkan Standar Operasional Prosedur (SOP) yang jelas terkait permintaan layanan dan penanganan insiden agar proses DSS02 dapat berjalan lebih terstruktur dan konsisten.

2. Diperlukan peningkatan pada aspek monitoring dan dokumentasi insiden, sehingga setiap permasalahan yang terjadi dapat dicatat, dianalisis, dan dijadikan bahan evaluasi untuk perbaikan layanan di masa mendatang.
3. Disarankan untuk melakukan evaluasi tata kelola sistem informasi secara berkala menggunakan framework COBIT 5.0 atau kerangka kerja sejenis, agar peningkatan kapabilitas layanan TI dapat dilakukan secara berkelanjutan dan terarah.
4. Hasil evaluasi yang diperoleh diharapkan dapat digunakan sebagai dasar pengambilan keputusan manajemen, khususnya dalam pengembangan layanan TI dan peningkatan kualitas pelayanan publik yang berbasis sistem informasi di BPKPD Provinsi Jambi.