

## BAB V

### HASIL ANALISIS DAN REKOMENDASI

#### 5.1 Analisis Hasil Kuesioner Maturity Level

Dari hasil pelaksanaan kuesioner *maturity level*, diperoleh hasil jawaban atas kuesioner sebanyak 12 buah yang didistribusikan kepada para responden. Dari hasil jawaban responden tersebut selanjutnya dibuat suatu rekapitulasi, seperti terlihat pada tabel 5.1. berdasarkan responden kuesioner yang secara garis besar memberikan gambar tingkat kematangan atas beberapa atribut pada proses pengelolaan mutu di Dinas Perpustakaan dan Arsip Daerah Kabupaten Bungo. Untuk hasil rekapitulasi distribusi jawaban kuesioner *maturity level* dapat dilihat pada tabel 5.1.

**Tabel 5.1.** Rekapitulasi distribusi jawaban kuesioner *Maturity level*

No.	Atribut	Status	Distribusi Jawaban					
			A (%)	B (%)	C (%)	D (%)	E (%)	F (%)
1	AC	As is	25,00	<b><u>66,67</u></b>	8,33	0,00	0,00	0,00
		To be	0,00	0,00	16,67	<b><u>50,00</u></b>	33,33	0,00
2	PPP	As is	41,67	<b><u>50,00</u></b>	8,33	0,00	0,00	0,00
		To be	0,00	0,00	0833	41,67	<b><u>50,00</u></b>	8,33
3	TA	As is	33,33	<b><u>66,67</u></b>	0,00	0,00	0,00	0,00
		To be	0,00	0,00	0,00	41,67	<b><u>50,00</u></b>	8,33
4	SE	As is	33,33	<b><u>58,33</u></b>	8,33	0,00	0,00	0,00
		To be	0,00	0,00	0,00	<b><u>58,33</u></b>	25,00	16,67
5	RA	As is	33,33	<b><u>58,33</u></b>	8,33	0,00	0,00	0,00
		To be	0,00	0,00	0,00	<b><u>58,33</u></b>	41,67	0,00
6	GSM	As is	33,33	<b><u>50,00</u></b>	16,67	0,00	0,00	0,00
		To be	0,00	0,00	0,00	<b><u>58,33</u></b>	41,67	0,00

Untuk mendapatkan angka persen pada tabel 5.1, menggunakan rumus yaitu jumlah jawaban kuesioner dibagi dengan responden kemudian dikali 100 persen.

Dari tabel 5.1 dapat dilihat bahwa :

1. Pada aspek *Awareness and Communication (AC)*, mayoritas responden yaitu sebesar 66,67% memberikan jawaban “B” untuk kondisi saat ini (*as is*) dan mayoritas responden memberikan jawaban “D” sebesar 50,00% untuk kondisi yang diharapkan (*to be*).
2. Pada aspek *Policies, Plans and Procedures (PPP)*, mayoritas responden yaitu sebesar 50,00% memberikan jawaban “B” untuk kondisi saat ini (*as is*) dan mayoritas responden memberikan jawaban “E” sebesar 50,00% untuk kondisi yang diharapkan (*to be*).
3. Pada aspek *Tools and Automations (TA)*, mayoritas responden yaitu sebesar 66,67% memberikan jawaban “B” untuk kondisi saat ini (*as is*) dan mayoritas responden memberikan jawaban “E” sebesar 50,00% untuk kondisi yang diharapkan (*to be*).
4. Pada aspek *Skills and Expertise(SE)*, mayoritas responden yaitu sebesar 58,33% memberikan jawaban “B” untuk kondisi saat ini (*as is*) dan mayoritas responden memberikan jawaban “D” sebesar 58,33% untuk kondisi yang diharapkan (*to be*).
5. Pada aspek *Responsibilities and Accountabilities(RA)*, mayoritas responden yaitu sebesar 58,00% memberikan jawaban “B” untuk kondisi saat ini (*as is*) dan mayoritas responden memberikan jawaban “D” sebesar 58,33% untuk kondisi yang diharapkan (*to be*).

6. Pada aspek *Goal Setting and Measurement(GSM)*, mayoritas responden yaitu sebesar 50,00% memberikan jawaban “B” untuk kondisi saat ini (*as is*) dan mayoritas responden memberikan jawaban “D” sebesar 58,33% untuk kondisi yang diharapkan (*to be*).

Untuk dapat mendeskripsikan secara jelas hasil analisis dan kajian tentang tingkat kematangan pada masing-masing atribut yang berkontribusi secara langsung pada tingkat kematangan untuk proses pengelolaan data secara keseluruhan, maka dengan model kematangan COBIT , untuk tiap pilihan jawaban kuesioner dapat dipetakan kedalam nilai kematangan seperti terlihat pada tabel 5.2

**Tabel 5.2** Pemetaan jawaban dan nilai/tingkat kematangan

No	Jawaban	Nilai Kematangan	Tingkat Kematangan
1	A	0,00	<i>0 Non-Existent</i>
2	B	1,00	<i>1 Initial / Ad Hoc</i>
3	C	2,00	<i>2 Repeatable but Intuitive</i>
4	D	3,00	<i>3 Defined Process</i>
5	E	4,00	<i>4 Managed and Measurable</i>
6	F	5,00	<i>5 Optimized</i>

Dengan mengansumsikan bahwa setiap atribut mempunyai nilai kontribusi atau pembobotan yang sama terhadap tingkat kematangan proses PO8 maka untuk tingkat kematangan saat ini ( *as is* ) dan yang diharapkan (*to be*) secara detail dapat dilihat pada tabel 5.3

**Tabel 5.3** Nilai dan tingkat kematangan proses PO8 kuesioner *maturity level*

No.	Atribut	NILAI KEMATANGAN		TINGKAT KEMATANGAN	
		AS IS	TO BE	AS IS	TO BE
1	AC	0,83	3,17	1	3
2	PPP	0,67	3,42	1	3
3	TA	0,67	3,67	1	4
4	SE	0,75	3,58	1	4
5	RA	0,75	3,42	1	3
6	GSM	0,83	3,42	1	3
Rata-rata		<b>0,75</b>	<b>3,45</b>	<b>1</b>	<b>3,33</b>

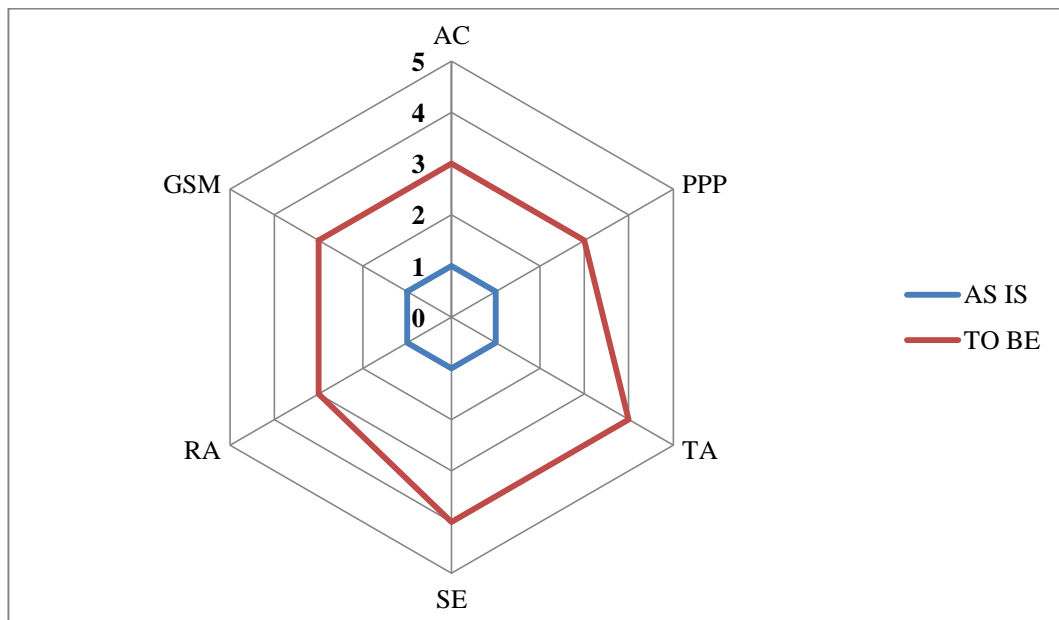
Pada penelitian ini dilakukan pembedaan istilah antara nilai kematangan dan tingkat kematangan. Nilai kematangan bisa bernilai tidak bulat/ bilangan pecahan, yang mempresentasikan proses pencapaian menuju suatu tingkat kematangan tertentu. Sedangkan tingkat kematangan lebih menunjukkan tahapan atau kelas yang dicapai pada proses kematangan, yang dinyatakan dalam bilangan bulat. Tingkat kematangan merupakan hasil pembulatan dari nilai kematangan. Nilai kematangan diperoleh dari rekapitulasi jumlah jawaban dari responden. Jumlah jawaban tersebut dikalikan dengan bobot nilai dari masing-masing tingkat kematangan yaitu dari nol sampai lima. Selanjutnya total yang telah dikalikan dengan bobot nilai di bagi dengan jumlah responden sehingga diperoleh nilai seperti pada tabel diatas.

Bila dikaitkan dengan model kematangan dan dengan mempertimbangkan kematangan pada beberapa atribut pada proses pengelolaan mutu, maka dengan mengacu pada tabel 5.2 dan nilai kematangan terhadap atribut kematangan pada tabel 5.3, maka dapat diperoleh informasi bahwa :

1. Tingkat kematangan saat ini (*as is*), pada proses PO8 secara keseluruhan berada pada tingkat 1 atau *Initial / Ad Hoc*.

2. Tingkat kematangan yang diharapkan (*to be*) pada proses PO8, secara keseluruhan berada pada tingkat 3 atau *Repeatable but Intuitive*.

Kedua kondisi kematangan tersebut untuk masing-masing atribut kematangan, secara lebih jelas dipresentasikan pada gambar 5.1. Pada gambar 5.1 terlihat posisi nyata nilai kematangan saat ini (*as is*) dan yang diharapkan (*to be*) untuk tiap atribut kematangan. Dengan mengetahui posisi nyata kedua kondisi kematangan tersebut secara tepat, diharapkan akan diperoleh gambaran tentang skala prioritas besarnya usaha bagi setiap atribut untuk melakukan perbaikan.



**Gambar 5.1** grafik tingkat kematangan pada proses PO8

## 5.2 Rekomendasi Solusi Untuk Tindakan Perbaikan

Proses pengelolaan mutu pada sistem informasi perpustakaan Dinas Perpustakaan dan Arsip Daerah Kabupaten Bungo yang dilakukan ditujukan untuk dapat memenuhi kebutuhan bisnis yaitu untuk meningkatkan kualitas / mutu sistem informasi perpustakaan. Dalam rangka memenuhi kebutuhan tersebut secara efektif maka proses pengelolaan data harus dilakukan tata kelola sehingga dapat memenuhi proses kematangan seperti yang diharapkan.

Untuk dapat melakukan hal tersebut maka diperlukan perancangan solusi atas berbagai permasalahan dan kelemahan yang menjadi kendala dalam dalam pelaksanaan tata kelola teknologi informasi pada proses pengelolaan mutu.

Hasil yang diperoleh dari tahapan analisis yang telah dilakukan akan menjadi pertimbangan utama dalam mendefinisikan perancangan solusi, untuk dapat memberikan suatu usulan tindakan perbaikan yang diperlukan. Dari tabel 5.3 diketahui bahwa rata-rata tingkat kematangan (*maturity level*) *as is* adalah 1 dan tingkat kematangan *to be* adalah 3. Disini terlihat adanya *Gap* yang cukup jauh. Untuk mencapai tingkat 3, maka diperlukan upaya pencapaian secara bertahap, mulai dari upaya pencapaian *maturity* tingkat 2 terlebih dahulu setelah itu pencapaian *maturity* tingkat 3.

### Tahap I : Upaya pencapaian maturity tingkat 2

Pada tahap ini, upaya perbaikan dilakukan terhadap beberapa atribut maturity proses PO8 yang berada pada tingkat 0 yaitu : *Awareness and Communication* (AC), *Policies, Plans and Procedures* (PPP), *Tools and Automation* (TA), *Skill and Expertise* (SE), *Responsibility and Accountability*

(RA), dan *Goal Setting and Measurement* (GSM). Berikut ini adalah tindakan yang diperlukan untuk masing-masing atribut maturity level untuk pencapaian tingkat 2 :

1. *Awareness and Communication*

- a. Memberikan wawasan mengenai pentingnya manajemen mutu dalam organisasi. Misalnya menjelaskan bagaimana pengaruh manajemen mutu dalam sebuah organisasi karena organisasi yang mempunyai pengendalian mutu yang baik dan teratur kemungkinan besar tidak akan mengalami hambatan-hambatan dalam mengerjakan tugasnya dengan efektif.
- b. Memutuskan untuk mengadopsi suatu standar sistem manajemen mutu yang akan diterapkan seperti COBIT, ISO.
- c. Menciptakan kesadaran kualitas (*quality awareness*) pada semua tingkat dalam organisasi, misalnya fokus pada pengunjung, sebagai langkah untuk memenuhi misi dari Dinas Perpustakaan dan Arsip daerah Kabupaten Bungo.

2. *Policies, Plans and Procedures*

- a. Mendefinisikan struktur organisasi dan tanggung jawab untuk pengelolaan kualitas.
- b. Mendokumentasikan aktifitas terperinci dalam prosedur operasional.

3. *Tools and Automation*

Memanfaatkan *tools* yang sesuai untuk mendukung prosedur-prosedur pengelolaan mutu pada sistem informasi perpustakaan. Misalnya *Control Chart* (peta kendali) digunakan untuk memantau suatu proses serta mempelajari perubahan proses dari waktu ke waktu.

4. *Skill and Expertise*

Menjalankan pelatihan yang berkaitan dengan pengelolaan mutu sistem informasi perpustakaan secara rutin dan berkala sesuai dengan kebutuhan bagi para staff guna meminimalisir maupun memperkecil terjadinya resiko akibat *human error*.

5. *Responsibility and Accountability*

- a. Mendefenisikan dan menentukan tanggung jawab operator sistem terkait dalam pengelolaan mutu.
- b. Mengkomunikasikan dalam organisasi atas tanggung jawab pengelolaan mutu yang sudah ditetapkan dan didefenisikan secara jelas

6. *Goal Setting and Measurement*

Melakukan pengawasan terkait dengan pengelolaan mutu sistem informasi perpustakaan melalui kegiatan pelaporan.

## **Tahap II : Upaya pencapaian Atribut Level 3**

1. *Awareness and Communication*

Melakukan sosialisasi dan komunikasi pada hal-hal yang berkaitan dengan kebutuhan manajemen mutu sistem informasi perpustakaan,



sehingga segala tindakan yang diperlukan dapat diterima secara luas pada seluruh staff dan manajemen organisasi.

2. *Policies, Plans and Procedures*

Menjalankan prosedur yang telah diterima dan disepakati oleh semua pihak yang terlibat untuk kebutuhan pengelolaan mutu pada sistem informasi perpustakaan.

3. *Tools and Automation*

Pemanfaatan tools standar atau yang dikembangkan dengan tujuan lebih mempermudah dan mendukung dalam pelaksanaan pengelolaan mutu. Misalnya menggunakan *flow charts* untuk menggambarkan proses suatu penyelesaian tugas secara tahap demi tahap untuk tujuan analisis, diskusi, komunikasi, serta dapat membantu untuk menemukan wilayah-wilayah perbaikan dalam proses.

4. *Skill and Expertise*

Menjalankan pelatihan yang dilakukan secara rutin, resmi dan sesuai untuk meningkatkan mutu dalam hal yang berkaitan dengan pengelolaan sistem informasi perpustakaan.

5. *Responsibility and accountability*

- a. Mendefinisikan dan menentukan tanggung jawab operator sistem terkait dalam pengelolaan mutu
- b. Mengkomunikasikan dalam organisasi atas tanggung jawab pengelolaan mutu yang sudah ditetapkan dan didefinisikan secara jelas.

6. *Goal Setting and Measurement*

- a. Menetapkan indikator pencapaian tujuan dan kinerja yang telah didefinisikan dan diterapkan sesuai dengan tujuan organisasi dan rencana strategis TI.
- b. Menyetujui indikator pencapaian tujuan kinerja oleh pihak yang terkait sehingga selaras dengan tujuan bisnis organisasi serta secara konsisten terus melakukan peningkatan kualitas kinerja TI.