BAB V

PENUTUP

5.1 KESIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian dan analisis yang telah dilakukan terhadap sistem *e-learning* Universitas Dinamika Bangsa menggunakan *framework* COBIT 2019 pada domain *Deliver, Service, and Support* (DSS), khususnya pada proses DSS01 *(Manage Operations)* dan DSS02 *(Manage Service Requests and Incidents)*, maka dapat ditarik kesimpulan sebagai berikut:

1. Tingkat kapabilitas tata kelola teknologi informasi pada sistem *e-learning* Universitas Dinamika Bangsa berada pada *Capability Level* 3 (Establis hed Process). Hasil ini menunjukkan bahwa proses pengelolaan layanan teknologi informasi telah memiliki prosedur yang terdefinisi, terdokumentasi secara formal, serta diterapkan secara konsisten dalam mendukung operasional dan layanan *e-learning* sesuai dengan kerangka kerja COBIT 2019 domain DSS.
2. Pemetaan tingkat kapabilitas berdasarkan domain DSS01 dan DSS02 menunjukkan bahwa kedua proses berada pada Capability Level 3 (Establis hed Process), dengan nilai kapabilitas masing- masing sebesar 2,58 untuk DSS01 dan 2,70 untuk DSS02. Kondisi ini mengindikasikan bahwa proses pengelolaa n operasional serta penanganan permintaan layanan dan insiden pada sistem *e-learning* telah berjalan dengan baik, namun masih memerluka n penyempurnaan pada aspek pengukuran dan pemantauan kinerja layanan agar

dapat ditingkatkan menuju *Capability Level* 4 (Predictable Process) sesuai standar COBIT 2019.

5.2 SARAN

Universitas Dinamika Bangsa Jambi disarankan untuk mempertaha nkan penerapan tata kelola layanan teknologi informasi pada sistem *e-learning* yang telah berjalan dengan baik, khususnya pada proses DSS01 dan DSS02, serta melakukan penyempurnaan pada aspek komunikasi layanan dan alur penanganan permintaan layanan. Peningkatan dapat difokuskan pada pemberian konfirmasi atau notifikasi kepada pengguna setelah insiden atau permintaan layanan diselesaika n, serta penguatan proses verifikasi dan persetujuan permintaan layanan agar lebih konsisten dan terdokumentasi. Selain itu, pemantauan dan evaluasi kinerja layanan *e-learning* secara berkala tetap perlu dilakukan guna mendukung peningkata n kualitas layanan dan kesesuaian dengan standar COBIT 2019. Bagi peneliti selanjutnya, disarankan untuk melakukan evaluasi tata kelola teknologi infor masi dengan cakupan domain COBIT 2019 yang lebih luas serta menggunakan metode atau indikator tambahan agar diperoleh hasil penelitian yang lebih komprehensif.