

## **BAB IV**

### **KESIMPULAN DAN SARAN**

Setelah melakukan penelitian dan menjabarkan hasil dan pembahasan dari penelitian, tahap selanjutnya yaitu menarik kesimpulan dan saran dari hasil penelitian ini, agar dapat digunakan sebagai acuan atau gambaran untuk penelitian yang akan dilakukan selanjutnya.

#### **5.1 Kesimpulan**

Berdasarkan hasil perhitungan yang dilakukan pada pengolahan data dan dilakukan analisis data dari tahapan sebelumnya, maka dapat ditarik sebuah kesimpulan yaitu:

- a. Hasil observasi, wawancara, dan penyebaran kuesioner yang dilakukan menggunakan *framework Information Infrastructure Library (ITIL) Versi 4* pada domain *General Management Practice* dan *Service Management Practice*, dapat diketahui bahwa DPMPTSP Kabupaten Banyumas sudah menerapkan atau mengimplementasikan Teknologi Informasi dalam melakukan pelayanan publik kepada masyarakat Banyumas. Hal ini dibuktikan dengan adanya sistem informasi SIPANJIMAS dan SIGAIB yang dikelola dan digunakan oleh DPMPTSP Kabupaten Banyumas, serta sudah terdapat adanya divisi bidang Pengendalian, Pengelolaan Data dan Sistem Informasi (DALDATIN).
- b. Pengukuran *Maturity level* dilakukan dengan melihat dua sisi/sudut pandang yaitu dari sisi pegawai dan pengguna. Berdasarkan hasil dari perhitungan kuesioner dan sudah dianalisis, manajemen layanan TI pada DPMPTSP Kabupaten Banyumas berada pada level 3-*Defined*. Hal ini berarti manajemen layanan TI pada DPMPTSP Kabupaten Banyumas telah berjalan mengacu pada prosedur praktik manajemen yang ada dan memiliki fokus pada pelanggan.
- c. Dari perhitungan *maturity level* yang dilakukan, terdapat nilai kesenjangan (*gap*) dari nilai yang diharapkan yang telah didapatkan dari *maturity level* setiap *practice/sub-domain*. Dimana nilai harapan yang diberikan oleh pihak DPMPTSP Kabupaten Banyumas berada pada level 4-*Managed*. Berdasarkan nilai kesenjangan (*gap*) yang diperoleh dapat diketahui bahwa masih banyak

- d. *practice/subdomain* dari *General Management Practice* dan *Service Management Practice* yang belum mencapai nilai yang diharapkan.
- e. Hasil *Capability level* atau tingkat kemampuan dari domain *General Management Practice* dan *Service Management Practice* berada pada level 3-*Defined*. Dimana terjadi adanya *gap* sebanyak 1 dari nilai yang diharapkan yaitu 4-*Quantitatively*.
- f. Dari hasil *maturity level* yang telah dilakukan, maka diberikan rekomendasi perbaikan sesuai dengan nilai kematangan saat ini untuk mencapai nilai kematangan yang diharapkan pada domain *General Management Practice* dan *Service Management Practice*.
- g. Dari rekomendasi perbaikan yang diberikan dan dilakukan peringkat terhadap prioritas perbaikan yang dapat dilakukan terlebih dahulu yaitu pada *practice/sub-domain Incident Management* yang berada pada peringkat pertama, dan *practice/sub-domain Problem Management* pada peringkat kedua, yang ditentukan berdasarkan *gap*. Rekomendasi perbaikan yang diberikan yaitu untuk dilakukan tindakan pencatatan pada insiden dan problem yang terjadi, agar dapat dianalisis dan diidentifikasi untuk membantu penanganan dan pencegahan terhadap terjadinya pengulangan insiden dan problem.

## 5.2 Saran

Saran yang diberikan sesuai dengan tugas akhir yang dilakukan yaitu sebagai berikut :

- a. Penelitian selanjutnya dapat menggunakan kerangka kerja lain seperti COBIT, *e-Government Maturity Model* (eMM), CMMI, atau dengan menggunakan Standar Manajemen Layanan ISO/IEC 2000 ataupun yang lain.
- b. Dalam melakukan penelitian selanjutnya dapat berfokus untuk analisis permasalahan per- *practice/sub-domain* berdasarkan hasil *Maturity level* yang sudah diperoleh
- c. Dalam penyusunan kuesioner penelitian disarankan menggunakan bahasa sehari-hari untuk pegawai maupun pengguna agar lebih mudah dipahami.

- d. Penelitian selanjutnya dapat dilakukan di objek yang sama dengan memodifikasi penelitian dan dapat menggunakan hasil dari pengukuran *maturity level* untuk di analisis.
- e. Penelitian selanjutnya dapat dilakukan di objek penelitian yang berbeda.