

## BAB IV SIMPULAN DAN SARAN

Sebagai penutup bab ini akan membahas kesimpulan berdasarkan penelitian yang telah dilakukan dan saran yang nantinya akan digunakan oleh Diskominfo dalam hal yang terkait dengan pelayanan *e-Office*.

### 4.1 SIMPULAN

Berdasarkan hasil analisis, maka kesimpulan yang bisa penulis peroleh adalah:

1. Dari hasil penelitian diperoleh simpulan, proses DS5, DS6, DS7 dan DS12 pada domain *Deliver and Service* yang diberikan oleh penyedia jasa PT. Codephile Rekayasa Mandiri kepada Diskominfo secara umum berada pada tingkat kematangan *Repeatable but Intuitive*, yaitu proses telah dikembangkan ke dalam tahapan prosedur yang diikuti oleh pihak-pihak yang berbeda untuk pekerjaan yang sama. Tidak terdapat pelatihan formal atau pengkomunikasian prosedur standar, tanggung jawab diserahkan kepada individu masing-masing. Terdapat tingkat kepercayaan yang tinggi terhadap pengetahuan individu sehingga kemungkinan terjadi *error* sangat besar.
2. Proses DS1, DS3, DS8, DS10 dan DS11 pada domain *Deliver and Service* yang diberikan oleh penyedia jasa PT. Codephile Rekayasa Mandiri kepada Diskominfo secara umum berada pada tingkat kematangan *Non Existent*, yaitu terdapat bukti bahwa perusahaan mengetahui adanya permasalahan yang harus diatasi, namun tidak terdapat proses standar dalam penyelesaiannya, melainkan menggunakan pendekatan *ad hoc* yang cenderung diperlakukan secara individu atau per kasus. Secara umum pendekatan kepada pengelolaan proses tidak terorganisasi.

### 4.2 SARAN

Hasil penelitian ini diharapkan dapat dijadikan salah satu referensi dalam tata kelola TI secara lebih komprehensif. Penulis menyarankan

Diskominfo harus meminta penyedia jasa PT. Codephile Rekayasa Mandiri untuk melakukan perbaikan berikut ini:

1. Diskominfo harus melakukan analisa yang lebih mendalam mengenai kualitas layanan jasa yang telah dilakukan oleh penyedia jasa PT. Codephile Rekayasa Mandiri dengan mengacu kepada *framework* Cobit.
2. Diskominfo harus melakukan perbaikan berdasarkan skala prioritas kepentingan tertinggi yang dapat mengganggu bisnis PT. Codephile Rekayasa Mandiri untuk menghindari kerugian besar apabila terjadi gangguan yang diakibatkan oleh kualitas layanan penyedia jasa PT. Codephile Rekayasa Mandiri.
3. Diskominfo harus menentukan target waktu kepada penyedia jasa PT. Codephile Rekayasa Mandiri dalam melakukan perbaikan layanan.
4. Diskominfo melakukan penilaian terhadap perbaikan layanan yang diberikan oleh penyedia jasa PT. Codephile Rekayasa Mandiri.
5. Untuk menghindari penurunan kualitas layanan, secara berkala Diskominfo melakukan penilaian dan mendiskusikan layanan yang diberikan oleh penyedia jasa PT. Codephile Rekayasa Mandiri.

Dalam penelitian ini cakupan penelitian masih terbatas kepada domain *Delivery and Support* saja, padahal masih ada 3 domain lain dalam *Framework COBIT* yang belum digunakan, yaitu *Plan and Organise*, *Acquire dan Implement* dan *Monitor and Evaluate* yang terdapat pada *Framework COBIT* untuk meningkatkan kualitas tata kelola IT.

Pelaksanaan penelitian ini masih dilakukan secara manual, terutama saat pengambilan serta pengolahan data, sehingga diharapkan untuk penelitian lanjutan dapat dibuat suatu perangkat lunak pendukung yang dapat digunakan untuk pengisian kuesioner *online* dan pengolahan data yang tersebar sehingga dapat lebih efektif dan efisien.