

BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

4.1 Identifikasi Proses Teknologi Informasi

Tahap ini dilakukan untuk mengetahui gambaran tata kelola pada perguruan tinggi. menetapkan proses teknologi informasi yang sesuai dengan standar COBIT 2019 terkait dengan permasalahan yang terdapat pada STMIK Pringsewu

Berdasarkan susunan menurut domain yang akan digunakan untuk menganalisis sistem (SIKAD) yang sudah berjalan di STMIK Pringsewu, maka untuk menganalisis sistem (SIKAD) yang sudah berjalan dibutuhkan hasil nilai tingkat kemampuan (*Capability Level*) dan kematangan (*Maturity level*) pada STMIK Pringsewu dapat dilihat pada Tabel 4.1

Tabel 4.1 Proses Teknologi Informasi pada STMIK Pringsewu

<i>IT Domain</i>	<i>IT Process</i>
<i>Delivery, Service, and Support</i>	<i>DSS03</i>
<i>Monitor, Evaluate and Assess</i>	<i>MEA 01</i>

Deskripsi tiap-tiap proses teknologi informasi di atas dapat dilihat pada Tabel 4.2

Tabel 4.2 Daftar Proses Teknologi pada STMIK Pringsewu

Domain Proses	Deskripsi Proses
<i>DSS03</i>	Masalah yang dikelola
<i>MEA01</i>	Kinerja terkelola dan pemantauan kesesuaian

4.1.1 Identifikasi *Control Objectives*

Setiap proses TI pada COBIT 2019 memiliki aktivitas pada tiap proses, yang merupakan alat control dari proses tersebut. Aktivitas pada proses IT yang digunakan pada penelitian ini dapat dilihat pada Tabel 4.3

Tabel 4.3 Aktivitas Proses Teknologi Informasi pada STMIK Pringsewu

ProsesI	AktivitasPr oses	DeskripsiAktivitas
<i>DSS03</i>	<i>DSS03.01</i>	Mengidentifikasi dan mengklasifikasikan
	<i>DSS03.02</i>	Menyelidiki dan mendiagnosis masalah
	<i>DSS03.03</i>	Meningkatkan kesalahan yang diketahui
	<i>DSS03.04</i>	Menyelesaikan dan menutup masalah
	<i>DSS03.05</i>	Melakukan manajemen masalah proaktif
<i>MEA01</i>	<i>MEA01.01</i>	Menetapkan pendekatan pemantauan
	<i>MEA01.02</i>	Tetapkan target kinerja kesesuaian
	<i>MEA01.03</i>	Mengumpulkan dan memproses data kinerja dan kesesuaian
	<i>MEA01.04</i>	Menganalisis dan melaporkan kinerja
	<i>MEA01.05</i>	Memastikan pelaksanaan tindakan korektif

4.1.2 Menentukan Tingkat Kemampuan(*Capability Level*)

4.1.2.1 Proses penilaian *Capability level* proses

Terdapat 10 praktek manajemen dan 50 aktivitas untuk menentukan nilai tingkat kemampuandalam setiap levelnya. Proses menentukan nilai tingkat kemampuan menggunakan sub domain *DSS03* dan *MEA01*. Sub domain tersebut terdiri dari 5 praktek manajemen dan 23 aktivitas terdapat pada sub domain *DSS03*, sedangkan 5 praktek manajemen dan 27 aktivitas terdapat pada domain *MEA01*[4]. Praktek manajemen dan aktivitas dapat dilihat pada Tabel 4.4

Tabel 4.4 Praktek Manajemen dan Aktivitas Teknologi Informasi Pada
STMIK Pringsewu

Proses TI	Praktek Manajemen	Deskripsi Aktivitas	Aktivitas
DSS03	DSS03.01	Mengidentifikasi dan mengklasifikasikan masalah	6
	DSS03.02	Menyelidiki dan mendiagnosis masalah	3
	DSS03.03	Meningkatkan kesalahan yang diketahui	2
	DSS03.04	Menyelesaikan dan menutup masalah	6
	DSS03.05	Melakukan manajemen masalah proaktif	6
MEA01	MEA01.01	Menetapkan pendekatan pemantauan	7
	MEA01.02	Tetapkan target kinerja kesesuaian	4
	MEA01.03	Mengumpulkan dan memproses data kinerja dan kesesuaian	5
	MEA01.04	Menganalisis dan melaporkan kinerja	7
	MEA01.05	Memastikan pelaksanaan tindakan korektif	4

Dalam menentukan kategori dari setiap hasil penilaian levelnya, suatu proses dikatakan lulus prosesnya dan meraih kategori Largely achieved (L) dengan ketentuan range nilai yang diperoleh adalah 50-85%. Sedangkan apabila suatu proses memiliki range berkisar antara >85-100%, ini merupakan syarat yang harus terpenuhi untuk bisa melanjutkan pada penilaian *Capability level* selanjutnya ada ketentuan proses sebelumnya harus meraih kategori Fully achieved (F) bila ingin melanjutkan pada proses selanjutnya [15].

4.1.2.2 Penilaian *Capability level* pada DSS03

Terdapat 5 praktek manajemen dan 23 aktivitas pada domain DSS03 dimana 5 praktek manajemen tersebut terdiri dari:

- a. DSS03.01
- b. DSS03.02

- c. DSS03.03
- d. DSS03.04
- e. DSS03.05

Sedangkan 23 aktivitas terdiri dari: 9 aktivitas pada level 2, 8 aktivitas pada level 3, 5 aktivitas pada level 4 dan 1 aktivitas pada level 5[4].

4.1.2.2.1 Hasil Rekapitulasi Jawaban Kuisisioner DSS03

Rekapitulasi jawaban kuisisioner DSS03 dapat dilihat pada Tabel 4.5

Tabel 4.5 Rekapitulasi Jawaban Kuisisioner DSS03

Proses	Aktivitas	Rata-Rata	Jumlah aktivitas	Rata-Rata
		Penilaian Responden		Aktivitas
DSS03	DSS03.01	59,9	168	56,01
	DSS03.03	53,92		
	DSS03.04	54,25		
JUMLAH			168	56,01
Nilai Rata-Rata Penilaian Responden			56,01	56,01
Nilai Tingkat Capability level 2				

Berdasarkan rekapitulasi jawaban dari para responden, nilai tingkat kemampuan pada DSS03 yaitu sebesar 56,01% termasuk dalam kategori Largely(Tercapai). Sehingga masih perlu dilakukan perbaikan disetiap proses aktivitasnya, oleh sebab itu penilaian tidak dapat dilanjutkan ke level selanjutnya atau level 3, karena syarat yang dibutuhkan untuk bisa melanjutkan proses penilaian ke level berikutnya adalah pada level 2 harus masuk dalam kategori fully archieved (tercapai penuh) disetiap proses aktivitasnya[15].

4.1.2.3 Penilaian Capability level pada MEA01

Terdapat 5 praktek manajemen dan 27 aktivitas pada domain MEA01 dimana 5 praktek manajemen tersebut terdiri dari:

- a. MEA01.01
- b. MEA01.02
- c. MEA01.03
- d. MEA01.04
- e. MEA01.05

Sedangkan 27 aktivitas terdiri dari: 18 Aktivitas pada level 2, 5 aktivitas pada level 3, dan 4 aktivitas pada level 4[4].

4.1.2.3.1 Hasil Rekapitulasi Jawaban Kuisiner MEA01

Rekapitulasi jawaban kuisiner MEA01 dapat dilihat pada Tabel 4.6

Tabel 4.6 Rekapitulasi Jawaban Kuisiner MEA01

Proses	Aktivitas	Rata-Rata	Jumlah	Rata-Rata
		Penilaian Responden	aktivitas	Aktivitas
MEA01	MEA01.01	62,23	295,2	59,05
	MEA01.02	61,39		
	MEA01.03	56,83		
	MEA01.04	59,75		
	MEA01.05	55,02		
JUMLAH			295,2	59,05
Nilai Rata-Rata Penilaian Responden			59,05	59,05
Nilai Tingkat Capability level 2				

Berdasarkan rekapitulasi jawaban dari para responden, nilai tingkat kemampuan pada MEA01 yaitu sebesar 59,05% termasuk dalam kategori Largely(Tercapai). Sehingga masih perlu dilakukan perbaikan disetiap proses aktivitasnya, oleh sebab itu proses penilaian tidak dapat dilanjutkan ke level selanjutnya atau level 3, karena syarat yang dibutuhkan untuk bisa melanjutkan proses penilaian ke level berikutnya adalah pada level 2 harus masuk dalam kategori fully archieved (tercapai penuh) disetiap proses aktivitasnya[15].

4.1.3 Hasil Penilaian Capability level

Hasil penilaian capability level proses dapat dilihat pada Tabel 4.7

Tabel 4.7 Hasil Penilaian Capability Level

Proses	Aktivitas	Rata-Rata	Jumlah	Rata-Rata
		Penilaian Responden	aktivitas	Aktivitas
DSS03	DSS03.01	59,9	168	56,01
	DSS03.03	53,92		
	DSS03.04	54,25		
MEA01	MEA01.01	62,23	295,2	59,05
	MEA01.02	61,39		
	MEA01.03	56,83		
	MEA01.04	59,75		
	MEA01.05	55,02		
Jumlah			463,2	115,06
Nilai Rata-Rata Penilaian Responden			231,6	57,53
Nilai Tingkat Capability level 2				

Berdasarkan rekapitulasi jawaban dari para responden, nilai tingkat kemampuan sebesar 57,53% termasuk dalam kategori Largely(Tercapai). Sehingga masih perlu dilakukan perbaikan disetiap proses aktivitasnya, oleh sebab itu proses penilaian tidak dapat dilanjutkan ke level selanjutnya atau level 3, karena syarat yang dibutuhkan untuk bisa melanjutkan proses penilaian ke level berikutnya adalah pada level 2 harus masuk dalam kategori fully archieved (tercapai penuh) disetiap proses aktivitasnya[15].

4.1.4 Menentukan Tingkat Kematangan Saat Ini (*Maturity Level*)

4.1.4.1 Tingkat Kematangan Saat Ini pada Manajemen

Penentuan tingkat kematangan saat ini dilakukan melalui kuisisioner yang diberikan kepada 8 responden yang telah ditentukan berdasarkan RACI *Chart* pada Tabel 1. RACI *Chart* DSS03, Tabel 2. RACI *Chart* MEA01.

Berdasarkan rekapitulasi jawaban dari para responden pada manajemen (terlampir), maka didapatkan nilai tingkat kematangan saat ini pada rentang 0-5. Nilai *Maturity* tertinggi terdapat pada *DSS03* yaitu sebesar 1,875, sedangkan nilai terendah terdapat pada *MEA01* sebesar 1,725. Rekapitulasi ini dapat dilihat pada Tabel 4.8

Tabel 4.8 Rekapitulasi Model *Maturity* Saat Ini pada Manajemen

Proses	Aktivitas	Rata-Rata	Jumlah	Rata-Rata
		Penilaian Responden	Aktivitas	Aktivitas
DSS03	DSS03.01	1,75	9,375	1,875
	DSS03.02	1,875		
	DSS03.03	1,875		
	DSS03.04	1,875		
	DSS03.05	2		
MEA01	MEA01.01	1,875	8,625	1,725
	MEA01.02	2		
	MEA01.03	1,875		
	MEA01.04	1,5		
	MEA01.05	1,375		
Jumlah			18	3,6
Nilai Rata-Rata Subproses			9	1,8
Nilai Tingkat <i>Maturity</i> Saat Ini				

Dengan menggunakan model kematangan yang digambarkan ke dalam bentuk angka dan grafik, sehingga hal ini dapat memudahkan dalam hasil penelitian.

$$Indeks = \frac{\Sigma \text{Jawaban Kuesioner}}{\Sigma \text{Pertanyaan Kuesioner}}$$

$$Indeks = \frac{\Sigma DSS03 + \Sigma MEA01}{\Sigma \text{Domain Proses}}$$

$$Indeks = \frac{1,875 + 1,725}{2} = 1,8$$

4.1.4.2 Tingkat Kematangan Saat Ini pada Pengguna

Penentuan tingkat kemampuan saat ini dilakukan melalui kuisioner yang diberikan kepada 12 responden yang telah ditentukan sebelumnya.

Berdasarkan rekapitulasi jawaban dari para responden pada pengguna (terlampir), maka didapatkan nilai tingkat kematangan saat ini pada rentang 0-5. Nilai *Maturity* tertinggi terdapat pada *DSS03* yaitu sebesar 2,55 sedangkan nilai terendah terdapat pada *MEA01* sebesar ,2,25. Rekapitulasi ini dapat dilihat pada Tabel 4.9

Tabel 4.9 Rekapitulasi Model *Maturity* Saat Ini pada Pengguna

Proses	Aktivitas	Rata-Rata	Jumlah	Rata-Rata
		Penilaian Responden	Aktivitas	Aktivitas
DSS03	DSS03.01	2,5	12,75	2,55
	DSS03.02	2,583		
	DSS03.03	2,5		
	DSS03.04	2,5		
	DSS03.05	2,666		
MEA01	MEA01.01	2,333	11,25	2,25
	MEA01.02	2,333		
	MEA01.03	2,25		
	MEA01.04	2,166		
	MEA01.05	2,166		
Jumlah			24	4,8
Nilai Rata-Rata Subproses			12	2,4
Nilai Tingkat <i>Maturity</i> Saat Ini				

Dengan menggunakan model *Maturity* yang digambarkan ke dalam bentuk angka dan grafik, sehingga hal ini dapat memudahkan dalam hasil penelitian.

$$Indeks = \frac{\Sigma \text{ Jawaban Kuesioner}}{\Sigma \text{ Pertanyaan Kuesioner}}$$

$$Indeks = \frac{\Sigma \text{ DSS03} + \Sigma \text{ MEA01}}{\Sigma \text{ Domain Proses}}$$

$$Indeks = \frac{2,55 + 2,25}{2} = 2,4$$

4.1.5 Menentukan Tingkat Kematangan yang diharapkan

4.1.5.1 Tingkat Kematangan yang diharapkan pada Manajemen

Pada tahap ini dilakukan untuk mengetahui gambaran tata kelola pada perguruan tinggi.. Penentuan tingkat kematangan yang diinginkan (*to be*) dilakukan melalui kuisisioner *maturity level* yang diberikan kepada 8 responden manajemen yang telah ditentukan berdasarkan RACI *Chart* pada Tabel 1. RACI *Chart* DSS03, Tabel 2. RACI *Chart* MEA01. Berikut daftar hasil pengolahan data responden pada proses subdomain DSS03 (*Managed Problems*) dan MEA01 (*Managed Performance and Conformance Monitoring*)

Berdasarkan rekapitulasi jawaban dari para responden pada manajemen (terlampir), maka didapatkan nilai tingkat kematangan saat ini pada rentang 0-5. Nilai *Maturity* tertinggi terdapat pada *DSS03* yaitu sebesar 4,35, sedangkan nilai terendah terdapat pada *MEA01* sebesar 4,25. Rekapitulasi ini dapat dilihat pada Tabel 4.10

Tabel 4.10 Rekapitulasi Model *Maturity* Yang Diharapkan Pada Manajemen

Proses	Aktivitas	Rata-Rata	Jumlah	Rata-Rata
		Penilaian Responden	Aktivitas	Aktivitas
DSS03	DSS03.01	4,375	21,625	4,35
	DSS03.02	4,25		
	DSS03.03	4,5		
	DSS03.04	4,25		
	DSS03.05	4,25		
MEA01	MEA01.01	4,25	21,25	4,25
	MEA01.02	4,25		
	MEA01.03	4,375		
	MEA01.04	4,125		
	MEA01.05	4,25		
Jumlah			42,875	8,6
Nilai Rata-Rata Subproses			21,437	4,3
Nilai Tingkat <i>Maturity</i> Saat Ini				

Dengan menggunakan model *maturity* yang digambarkan ke dalam bentuk angka dan grafik, sehingga hal ini dapat memudahkan dalam hasil penelitian.

$$Indeks = \frac{\Sigma \text{Jawaban Kuesioner}}{\Sigma \text{Pertanyaan Kuesioner}}$$

$$Indeks = \frac{\Sigma \text{DSS03} + \Sigma \text{MEA01}}{\Sigma \text{Domain Proses}}$$

$$Indeks = \frac{4,35 + 4,25}{2} = 4,3$$

4.1.5.2 Tingkat Kematangan Yang Diharapkan pada Pengguna

Pada tahap ini dilakukan untuk mengetahui gambaran tata kelola pada perguruan tinggi.. Penentuan tingkat kematangan yang diinginkan (*to be*) dilakukan melalui kuisisioner *maturity level* yang diberikan kepada responden pengguna yang telah ditentukan sebelumnya. Berikut daftar hasil pengolahan data responden pada proses subdomain DSS03 (*Managed Problems*) dan MEA01 (*Managed Performance and Conformance Monitoring*)

Berdasarkan rekapitulasi jawaban dari para responden (terlampir), maka didapatkan nilai tingkat *Maturity* yang diharapkan pada rentang 0-5. Nilai kapabilitas tertinggi terdapat pada *DSS03* yaitu sebesar 4,166, sedangkan nilai terendah terdapat pada *MEA01* sebesar 4,066. Rekapitulasi ini dapat dilihat pada Tabel 4.11

Tabel 4.11 Rekapitulasi Model *Maturity* Yang diharapkan Pengguna

Proses	Aktivitas	Rata-Rata	Jumlah	Rata-Rata
		Penilaian Responden	Aktivitas	Aktivitas
DSS03	DSS03.01	4,333	20,833	4,166
	DSS03.02	4,166		
	DSS03.03	4,166		
	DSS03.04	4,166		
	DSS03.05	4		
MEA01	MEA01.01	4,25	20,333	4,066
	MEA01.02	3,916		
	MEA01.03	4,083		
	MEA01.04	4		
	MEA01.05	4,083		
Jumlah			41,166	8,232
Nilai Rata-Rata Subproses			20,583	4,116
Nilai Tingkat <i>Maturity</i> Saat Ini				

Dengan menggunakan model *Maturity* yang digambarkan ke dalam bentuk angka dan grafik, sehingga hal ini dapat memudahkan dalam hasil penelitian.

$$Indeks = \frac{\Sigma \text{Jawaban Kuesioner}}{\Sigma \text{Pertanyaan Kuesioner}}$$

$$Indeks = \frac{\Sigma \text{DSS03} + \Sigma \text{MEA01}}{\Sigma \text{Domain Proses}}$$

$$Indeks = \frac{4,166 + 4,066}{2} = 4,116$$

4.1.6 Hasil Tingkat Kematangan Manajemen

Hasil pengukuran tingkat kematangan (*Maturity*) saat ini pada manajemen dapat dilihat pada Tabel 4.12

Tabel 4.12 Hasil Pengukuran Tingkat *Maturity* Proses TI Saat Ini pada Manajemen

Control Proses TI	Kondisi TI Saat ini	Tingkat Model
	Rata-Rata Per Proses TI	<i>Capability</i>
<i>Managed Problems (DSS03)</i>	1,875	<i>Performed</i>
<i>Managed Performance and Conformance Monitoring (MEA01)</i>	1,725	<i>Performed</i>
Nilai Rata Rata Tingkat Maturity	1,8	<i>Performed</i>

Hasil pengukuran tingkat kematangan (*Maturity*) yang diharapkan pada manajemen dapat dilihat pada Tabel 4.13

Tabel 4.13 Hasil Pengukuran Tingkat *Maturity* Proses TI yang Diharapkan pada Manajemen

Control Proses TI	Kondisi TI Yang Diharapkan	Tingkat Model
	Rata-Rata Per Proses TI	<i>Capability</i>
<i>Managed Problems (DSS03)</i>	4,35	<i>Predictable</i>
<i>Managed Performance and Conformance Monitoring (MEA01)</i>	4,25	<i>Predictable</i>
Nilai Rata Rata Tingkat Maturity	4,3	<i>Predictable</i>

Setelah menilai dan mengetahui tingkat kematangan tata kelola teknologi informasi pada STMIK Pringsewu saat ini sebesar 1,8 dengan tingkat *Maturity Performed*. Untuk tingkat kematangan teknologi informasi yang diharapkan sebesar 4,3 dengan tingkat *Maturity predictable* dari hasil di atas maka dilakukan analisis kesenjangan.

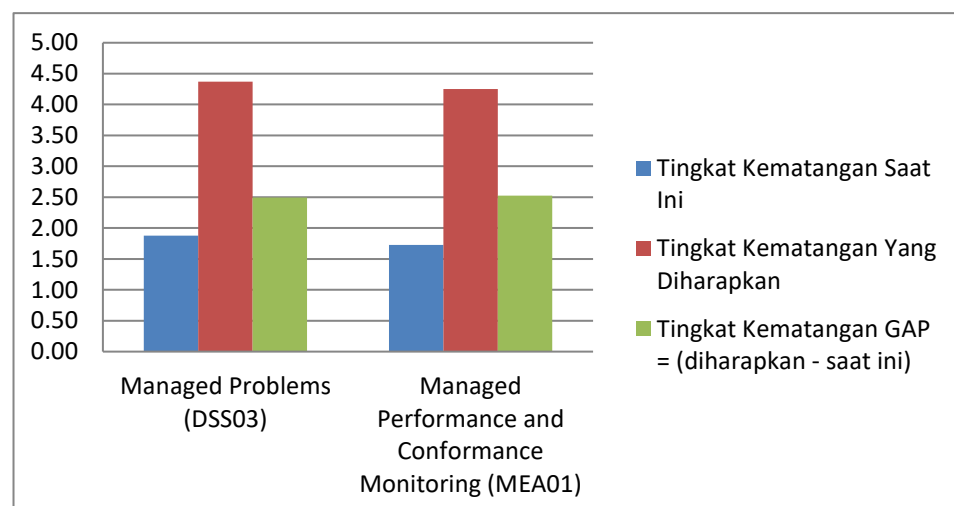
Analisis ini menunjukkan kesenjangan / *gap* antara tingkat kematangan saat ini dengan tingkat kematangan yang diharapkan, dapat dilihat pada Tabel 4.14.

Tabel 4.14 Perbandingan Tingkat Kematangan pada Manajemen

Proses Domain	Tingkat Kematangan		
	Saat Ini	Yang Diharapkan	GAP = (diharapkan - saat ini)
<i>Managed Problems (DSS03)</i>	1,875	4,37	2,495
<i>Managed Performance and Conformance Monitoring (MEA01)</i>	1,725	4,25	2,525
Rata – Rata			2,51

Rata-rata gap pada seluruh domain proses yang diteliti sebesar 2,51. Dibutuhkan penyesuaian masing-masing domain proses, karena nilai 2,51 merupakan nilai rata-rata seluruh domain proses, maka penulis akan memberikan rekomendasi pada tiap proses yang diteliti sehingga rekomendasi perbaikan tepat sasaran. Perbedaan kondisi kesenjangan tata kelola seluruh domain proses saat ini dengan tata kelola yang diharapkan, dapat digambarkan dalam Grafik 4.1

Grafik 4.1 Grafik Perbandingan Kesenjangan Kondisi Tata Kelola Saat Ini dengan Tata Kelola yang Diharapkan Serta Kesenjangannya



4.1.7 Hasil Tingkat Kematangan Pengguna

Hasil pengukuran tingkat kematangan saat ini pada pengguna dapat dilihat pada Tabel 4.15

Table 4.15 Hasil Pengukuran Tingkat Kematangan Proses TI Saat Ini pada Pengguna

Control Proses TI	Kondisi TI Saat ini	Tingkat Model
	Rata-Rata Per Proses TI	<i>Capability</i>
<i>Managed Problems (DSS03)</i>	2,55	<i>Performed</i>
<i>Managed Performance and Conformance Monitoring (MEA01)</i>	2,25	<i>Performed</i>
Nilai Rata Rata Tingkat Maturity	2,4	<i>Managed</i>

Hasil pengukuran tingkat kematangan yang diharapkan pada pengguna dapat dilihat pada Tabel 4.16

Table 4.16 Hasil Pengukuran Tingkat Kematangan Proses TI yang Diharapkan pada Pengguna

Control Proses TI	Kondisi TI Yang Diharapkan	Tingkat Model
	Rata-Rata Per Proses TI	<i>Capability</i>
<i>Managed Problems (DSS03)</i>	4,166	<i>Predictable</i>
<i>Managed Performance and Conformance Monitoring (MEA01)</i>	4,066	<i>Predictable</i>
Nilai Rata Rata Tingkat Maturity	4,116	<i>Predictable</i>

Setelah dinilai dan mengetahui tingkat kematangan tata kelola teknologi informasi pada STMIK Pringsewu saat ini sebesar 2 dengan tingkat *Maturity Managed*. Untuk tingkat kematangan teknologi informasi yang

diharapkan sebesar 4,02 dengan tingkat *Maturity predictable* dari hasil di atas maka dilakukan analisis kesenjangan.

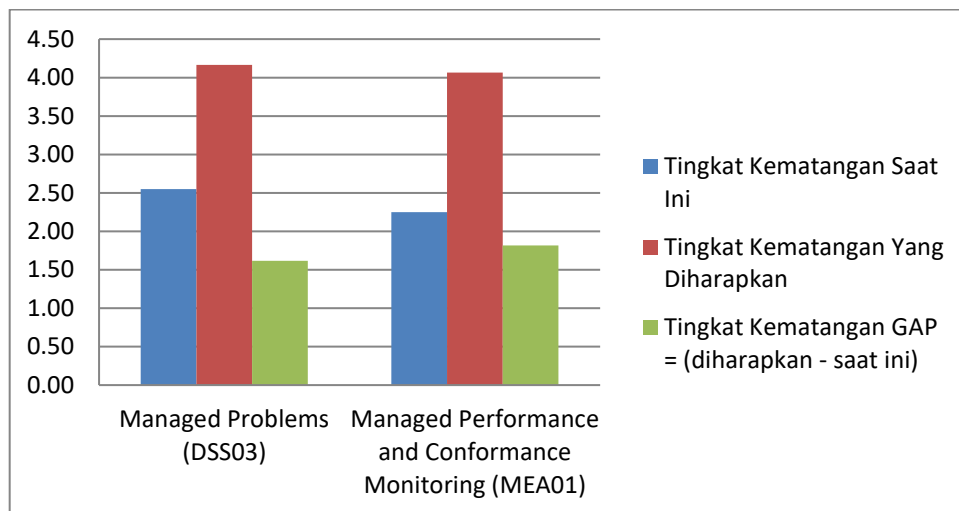
Analisis ini menunjukkan kesenjangan/*gap* antara tingkat kematangan saat ini dengan tingkat kematangan yang diharapkan, dapat dilihat pada Tabel 4.17

Tabel 4.17 Perbandingan Tingkat Kematangan pada Pengguna

Proses Sub Domain	Tingkat Kematangan		
	Saat Ini	Yang Diharapkan	GAP = (diharapkan - saat ini)
<i>Managed Problems (DSS03)</i>	2,55	4,166	1,616
<i>Managed Performance and Conformance Monitoring (MEA01)</i>	2,25	4,066	1,816
Rata – Rata			1,716

Rata-rata gap pada seluruh sub domain yang diteliti sebesar 1,716. Dibutuhkan penyesuaian masing-masing domain proses, karena nilai 1,716 merupakan nilai rata-rata seluruh domain proses, maka penulis akan memberikan rekomendasi pada tiap proses yang diteliti sehingga rekomendasi perbaikan tepat sasaran. Perbedaan kondisi kesenjangan tata kelola seluruh domain proses saat ini dengan tata kelola yang diharapkan, dapat digambarkan dalam Grafik 4.2

Grafik 4.2 Grafik Perbandingan Kesenjangan Kondisi Tata Kelola Saat Ini dengan Tata Kelola yang Diharapkan Serta Kesenjangannya



4.1.8 Analisa GAP

4.1.8.1 Analisa GAP pada Manajemen

Berdasarkan hasil perhitungan *maturity level*, maka diperoleh tingkat kematangan STMIK Pringsewu saat ini (*current maturity*) dalam mengelola teknologi informasi. Dari hasil perhitungan tersebut terdapat nilai kematangan yang diharapkan oleh STMIK Pringsewu. Diantara tingkat kematangan saat ini dan yang diharapkan berbeda. Dari data tersebut diperoleh *gap* diantara keduanya. Berikut penjabaran *gap* pada setiap proses domain :

1. Analisa Gap pada *Managed Problems (DSS03)*

Hasil analisa Gap pada *Managed Problems (DSS03)* pada manajemen dapat dilihat pada Tabel 4.18

Tabel 4.18 Gap Maturity Level proses *DSS03* pada manajemen

Proses	Gap Maturity Level
<i>DSS03.01</i>	Perguruan tinggi belum menerapkan pengidentifikasi dan mengklasifikasi masalah yang ada
<i>DSS03.02</i>	Perguruan tinggi belum sepenuhnya menyelidiki dan mendiagnosis masalah yang ada
<i>DSS03.03</i>	Perguruan tinggi belum sepenuhnya mencatat masalah yang sudah diidentifikasi
<i>DSS03.04</i>	Perguruan tinggi belum sepenuhnya mengatasi semua masalah yang ada
<i>DSS03.05</i>	Perguruan tinggi belum sepenuhnya melakukan manajemen masalah yang ada

2. Analisa *Gap* pada *Managed Performance and Conformance Monitoring (MEA01)*
3. Hasil analisa *Gap* pada *Managed Performance and Conformance Monitoring (MEA01)* pada manajemen dapat dilihat pada Tabel 4.19

Tabel 4.19 *Gap Maturity Level* proses *MEA01* pada manajemen

Proses	<i>Gap Maturity Level</i>
<i>MEA01.01</i>	Masih kurangnya pemantauan terhadap pelayanan
<i>MEA01.02</i>	Perguruan tinggi belum sepenuhnya menetapkan target kinerja
<i>MEA01.03</i>	Masih kurangnya pengumpulan data kinerja tepat waktu
<i>MEA01.04</i>	Masih kurangnya pelaporan kinerja tepat waktu
<i>MEA01.05</i>	Kurangnya tindakan terhadap masalah yang dihadapi

4.1.8.2 Analisa *GAP* pada Pengguna

Berdasarkan hasil perhitungan, maka diperoleh tingkat kematangan saat ini (*maturity level*) dalam mengelola teknologi informasi. Dari hasil perhitungan tersebut terdapat nilai kemampuan yang diharapkan oleh STMIK Pringsewu. Diantara tingkat kematangan saat ini dan yang diharapkan berbeda. Dari data tersebut diperoleh *gap* diantara keduanya. Berikut penjabaran *gap* pada setiap proses domain :

1. Analisa *Gap* pada *Managed Problems (DSS03)*

Hasil analisa *Gap Managed Problems (DSS03)* pada pengguna dapat dilihat pada Tabel 4.20

Tabel 4.20 *Gap Maturity Level* proses *DSS03* pada pengguna

Proses	<i>Gap Maturity Level</i>
<i>DSS03.01</i>	Belum ada kesesuaian antara menetapkan dan melaporkan masalah
<i>DSS03.02</i>	Kurang optimal dalam hal menyelidiki dan menganalisis masalah yang ada
<i>DSS03.03</i>	Kurangnya pelayanan dalam menyelesaikan masalah yang muncul
<i>DSS03.04</i>	Kurang optimal dalam menyelesaikan masalah yang ada
<i>DSS03.05</i>	Belum adanya system yang terintegrasi guna meningkatkan pelayanan

2. Analisa *Gap* pada *Managed Performance and Conformance Monitoring(MEA01)*

Hasil analisa *Gap Managed Performance and Conformance Monitoring(MEA01)* pada pengguna dapat dilihat pada Tabel 4.21

Tabel 4.21 *Gap Maturity Level* proses *MEA01* pada pengguna

Proses	<i>Gap Maturity Level</i>
<i>MEA01.01</i>	Belum berjalan sepenuhnya melakukan pendekatan, pemantauan, untuk mencapai tujuan pelayanan
<i>MEA01.02</i>	Belum berjalan sepenuhnya target pelayanan kinerja
<i>MEA01.03</i>	Belum berjalan sepenuhnya pengumpulan dan pemrosesan data tepat waktu
<i>MEA01.04</i>	Belum berjalan sepenuhnya pelaporan kinerja terhadap pelayanan yang ada
<i>MEA01.05</i>	Kurangnya pengelolaan untuk pelaksanaan tindakan korektif pelayanan

4.2 Rekomendasi

Berdasarkan hasil temuan – temuan dan *gap* yang diperoleh, maka dibuatlah sebuah rekomendasi untuk meningkatkan kematangan perguruan tinggi saat ini untuk mencapai tingkat kematangan yang diharapkan, tingkat kematangan saat ini berada pada level 2 yaitu adanya proses yang telah diterapkan namun belum sepenuhnya mencapai yang diharapkan pada level 3. Rekomendasi tersebut ditujukan untuk proses domain yang menjadi focus pada penelitian ini, yaitu proses *Managed Problems (DSS03)* dan *Managed Performance and Conformance Monitoring(MEA01)*.

4.2.1 DSS03(Managed Problems)

Rekomendasi *DSS03(Managed Problems)* dapat dilihat pada Tabel 4.22

Tabel 4.22Tabel Rekomendasi *DSS03(Managed Problems)*

PROSES	PROSES SAAT INI	TEMUAN	EKSPETASI	GAP	REKOMENDASI
<i>DSS03.01</i>	Mengidentifikasi, mengklasifikasikan masalah sesuai penyebabnya untuk memberikan resolusi tepat waktu dan mencegah insiden berulang, serta memberikan rekomendasi untuk perbaikan	Hasil kuisisioner menyatakan tentang kurangnya staf dalam mengidentifikasi dan mengklasifikasikan masalah pada pelayanan	Meningkatkan tingkat pelayanan dan kepuasan pelanggan	Manajemen: Perguruan tinggi belum menerapkan pengidentifikasi dan mengklasifikasi masalah yang ada Pengguna: Belum ada kesesuaian antara menetapkan dan melaporkan sesuai prosedur	Manajemen: Perguruan tinggi sangat perlu melakukan identifikasi masalah sebelum masalah itu terjadi dengan cara mengedintifikasi pada setiap kegiatan Pengguna: Perlunya kesesuaian dalam pelaporan masalah sesuai prosedur yang sudah ditetapkan
<i>DSS03.02</i>	Menyelidiki dan mendiagnosis masalah dan menganalisis akar penyebab	Hasil kuisisioner menyatakan tentang kurangnya staf dalam menyelidiki dan	Mampu meningkatkan identifikasi masalah yang diketahui sesuai prosedur	Manajemen: Perguruan tinggi belum sepenuhnya menyelidiki dan mendiagnosis masalah	Manajemen: Perguruan tinggi perlu melakukan penyelidikan suatu masalah dengan

		mendiagnosis masalah		yang ada Pengguna: Kurang optimal dalam hal menyelidiki dan menganalisis masalah yang ada	cara mempelajari suatu masalah yang sebelumnya terjadi Pengguna: Harus lebih maksimal dalam menganalisis masalah supaya berjalan dengan lancar dalam hal pelayanan
<i>DSS03.03</i>	Mengidentifikasi akar penyebab masalah yang terjadi untuk memberikan solusi	Hasil kuisisioner menyatakan tentang kurangnya identifikasi untuk masalah yang diketahui	Mampu meningkatkan identifikasi masalah sampai akar penyebabnya dan memberikan solusi sesuai dengan masalah yang terjadi	Manajemen: Perguruan tinggi belum sepenuhnya mencatat masalah yang sudah diidentifikasi Pengguna: Kurang pelayanannya dalam menyelesaikan masalah yang ada	Manajemen: Perguruan tinggi mencatat semua masalah yang sudah diidentifikasi dengan cara memahami semua masalah yang terjadi dan segera diberikan tindakan sesuai dengan prosedur Pengguna: Perlunya

					meningkatkan pelayanan dalam menyelesaikan masalah dan mencari solusi
<i>DSS03.04</i>	Menyelesaikan dan menutup masalah sesuai akar permasalahan	Hasil kuisioner menyatakan tentang kurangnya dalam menyelesaikan dan menutup masalah	Mampu meningkatkan dalam penyelesaian masalah yang dialami secara profesional dan sesuai prosedur yang ditetapkan	Manajemen: Perguruan tinggi belum sepenuhnya mengatasi semua masalah yang ada Pengguna: Kurang optimal dalam menyelesaikan masalah yang ada	Manajemen: Perguruan tinggi wajib mengatasi semua masalah yang ada dengan cara memberikan solusi tindakan yang tepat untuk menyelesaikan akar permasalahan Pengguna: Peningkatan Pengoptimalan dalam menyelesaikan masalah yang ada dengan cara selalu memahami disetiap kondisi yang terjadi
<i>DSS03.05</i>	Melakukan analisis data operasional untuk mengidentifikasi	Hasil kuisioner menyatakan tentang kurangnya identifikasi	Mampu melakukan analisis data operasional secara baik, agar	Manajemen: Perguruan tinggi belum sepenuhnya melakukan	Manajemen Perguruan tinggi harus sepenuhnya menjalankan setiap

	masalah yang ada	masalah yang sering muncul, sehingga menyebabkan insiden dan perubahan secara beruntun	menimbulkan dampak yang positif bagi manajemen	<p>analisis data dan proses manajemen masalah yang ada</p> <p>Pengguna: Belum adanya system yang terintegrasi guna meningkatkan Proses pelayanan</p>	<p>proses yang dijalankan dengan cara selalu melakukan analisis disetiap masaalah yang ada</p> <p>Pengguna: Peningkatan pengelolaan pelayanan harus diutamakan apalagi menyangkut tentang SIAKAD, harus lebih memperhatikan masalah yang sering terjadi untuk segera diberikan solusinya dengan cara selalu melakukan control dan analisa pada setiap data operasional</p>
--	------------------	--	--	--	--

4.2.2 MEA01(Managed Performance and ConformanceMonitoring)

Rekomendasi *MEA01 (Managed Performance and Conformance Monitoring)*

dapat dilihat pada Tabel 4.23

Tabel 4.23 Tabel Rekomendasi *MEA01 (Managed Performance and Conformance Monitoring)*

PROSES	PROSES SAAT INI	TEMUAN	EKSPETASI	GAP	REKOMENDASI
<i>MEA01.01</i>	Menetapkan pendekatan dan pemantauan terhadap ruang lingkup pelayanan	Hasil kuisioner menyatakan tentang kurangnya pendekatan dan pemantauan pelayanan untuk mencapai tujuan	Mampu meningkatkan pendekatan dan pemantauan terhadap ruang lingkup pelayanan guna mencapai tujuan yg diinginkan	Manajemen : Masih kurangnya pemantauan terhadap pelayanan Pegguna: Belum berjalan sepenuhnya melakukan pendekatan, pemantauan, untuk mencapai tujuan pelayanan	Manajemen: Diperlukannya penerapan dan sosialisasi tentang Penerapan pelayanan dengan cara mensosialisasikan manajemen pendekatan dan pemantauan secara rutin dan sesuai prosedur Pegguna: Perlunya peningkatan pemantauan pelayanan dengan selalu mensosialisasikan secara rutin dan sesuai prosedur

<i>MEA01.02</i>	Menetapkan target kinerja secara berkala dan sistem pengukuran kinerja	Hasil kuisioner menyatakan tentang kurangnya pelaksanaan target kinerja yang tidak sesuai dengan prosedur	Mampu meningkatkan target kinerja dan kesesuaian secara berkala dalam sistem penunjang kinerja	<p>Manajemen : Perguruan tinggi belum sepenuhnya menetapkan target kinerja</p> <p>Pengguna : Belum berjalan sepenuhnya target pelayanan kinerja yang dilaksanakan</p>	<p>Manajemen Perguruan tinggi harus lebih tegas menetapkan target kinerja supaya apa yg menjadi tujuan segera tercapai sesuai waktu yg ditentukan dengan cara selalu melakukan pemantauan hasil kinerja</p> <p>Pengguna: Pentingnya peningkatan pelayanan kinerja agar selalu sesuai dengan apa yg sudah ditargetkan, dengan cara selalu melakukan koordinasi dan evaluasi terhadap pihak terkait</p>
<i>MEA01.03</i>	Mengumpulkan, Memproses data kinerja tepat waktu	Hasil kuisioner menyatakan tentang kurangnya pengumpulan dan pemrosesan data yang tepat waktu	Mampu meningkatkan proses kinerja tepat pada waktunya	Manajemen : Masih kurangnya pengumpulan data kinerja tepat waktunya	Manajemen Perguruan tinggi harus lebih tegas dalam memberikan peraturan tentang peningkatan proses kinerja tepat waktu dengan cara memberikan evaluasi

				<p>Pengguna : Belum berjalan sepenuhnya pengumpulan dan pemrosesan data tepat waktu</p>	<p>kinerja agar sesuai dengan proses kinerja yang diselesaikan tepat pada waktunya</p> <p>Pengguna: Harus lebih diutamakan pengumpulan dan pemrosesan data tepat waktu dengan cara selalu berkoordinasi mengenai prosws kinerja yang telah dilakukan</p>
MEA01.04	Menganalisis dan melaporkan kinerja	Hasil kuisioner menyatakan tentang kurangnya pemantauan analisa setiap kinerja yang telah dilakukan	Meningkatkan analisis dan melaporkan kinerja yang telah dilakukan	<p>Manajemen : Masih kurangnya analisis masalah dan pelaporankinerja tepat waktu</p> <p>Pengguna : Belum berjalan sepenuhnya pelaporan kinerja terhadap pelayanan yang ada</p>	<p>Manajemen: Perguruan tinggi perlu menegaskan agar semua pelaporan kinerja diselesaikan berdasarkan waktu yang ditentukan dengan cara selalu mengevaluasi hasil kinerja setiap hari</p> <p>Pengguna: Menegaskan agar pelaporan kinerja</p>

					pelayanan harus lebih tepat waktu dan efisien dengan cara selalu melakukan analisis tentang pekerjaan yg sudah dilakukan untuk mrngurangi timnulnya masalah yang baru
<i>MEA01.05</i>	Memastikan tindakan korektif dalam mengatasi masalah dan penyimpangan	Hasil kuisisioner menyatakan tentang pelaksanaan tindakan korektif yang kurang dalam melakukan tindakan	Meningkatkan tindakan korektif guna mengatasi masalah dan melacak hasil tindakan yang dilakukan	Manajemen : Kurangnya tindakan terhadap masalah yang dihadapi Pengguna : Kurangnya pengelolaan untuk pelaksanaan tindakan korektif pelayanan	Manajemen: Perguruan tinggi perlu mengontrol dan meningkatkan tindakan korektif mengenai masalah yang dihadapi dengan selalu melacak hasil dari tindakan yang dilakukan Pengguna: Perlunya pengelolaan peningkatan korektif pelayanan dengan melakukan melacak hasil tindakan sesuai prosedur pelayanan

