

BAB IV

HASIL DAN PEMBAHASAN

Bab ini membahas proses penelitian dan hasil penelitian yang telah dilakukan untuk menjawab rumusan masalah sehingga tujuan penelitian dapat tercapai. Bab ini menjelaskan gambaran umum studi kasus meliputi pengumpulan data, analisa data, melihat kondisi proses TI saat ini, dan membuat rekomendasi perbaikan.

4.1. Pengumpulan Data

Dalam sebuah penelitian pengumpulan data adalah hal penting yang harus dilakukan, karena pengumpulan data adalah langkah paling tepat dalam penelitian. Hal ini dikarenakan tujuan utama dalam suatu penelitian adalah mendapatkan data (Sugiyono, 2013). Metode pengumpulan data adalah cara atau teknik yang dilakukan oleh penulis untuk mengumpulkan data. Pengumpulan data dilakukan untuk memperoleh informasi yang dibutuhkan dalam mencapai tujuan penelitian.

Dalam melakukan penelitian ini penulis memerlukan beberapa data yang ada di KOMINFO Bantul. Data yang dibutuhkan didapatkan dengan cara sesi wawancara dengan salah satu karyawan yang ada di KOMINFO Bantul. Namun data yang didapatkan tidak hanya dalam sesi wawancara saja, penulis juga membuat sebuah kuesioner dalam pengumpulan data serta memerlukan dokumen-dokumen penting seperti TUPOKSI (Tugas Pokok dan Fungsi) dari Dinas KOMINFO Bantul itu sendiri serta visi dan misi yang akan digunakan untuk menjadi landasan atau dasar dalam melakukan penelitian.

Visi yang dimiliki KOMINFO Bantul adalah terwujudnya Bantul Cerdas (Bantul *Smart City*) melalui pengembangan sistem informasi dan komunikasi yang berbasis teknologi, terintegrasi, berkesinambungan, dan ramah lingkungan.

Misi yang dimiliki KOMINFO Bantul ada tiga poin yaitu:

1. Meningkatkan pelayanan informasi data yang berkualitas dan memadai bagi berbagai pemangku kepentingan.

2. Mewujudkan birokrasi pemerintahan yang efektif, efisien, transparan, dan akuntabel guna meningkatkan pelayanan prima serta mencapai *good governance*.
3. Mengembangkan istem informasi dan komunikasi berbasis teknologi yang ramah lingkungan dan berdaya saing.

Berdasarkan dari visi dan misi tersebut kemudian akan dibuat sebuah *mapping* yang digunakan untuk memudahkan dalam mendapatkan proses-proses TI yang ada di KOMINFO Bantul. *Mapping* yang dimaksud adalah menganalisa visi misi ke dalam perspektif atau BSC yang berhubungan dengan visi misi tersebut yang kemudian dilanjutkan dengan pemilihan proses TI.

4.2. Pemilihan Proses TI

Pada tahapan ini adalah tahap untuk menetapkan proses-proses teknologi informasi yang akan digunakan dalam menentukan tingkat kematangan proses TI yang ada di KOMINFO Bantul. Tahapan awal untuk menentukan proses TI yaitu dengan menganalisa visi dan misi dari KOMINFO Bantul, kemudian mengkategorikan visi misi yang ada kedalam perspektif (BSC). Hasil dari mengkategorikan visi dan misi ke dalam BSC adalah tujuan bisnis (*Business Goals*). Tujuan bisnis yang sudah didapatkan dikategorikan sesuai dengan visi dan misi yang ada yang kemudian akan menghasilkan tujuan dari teknologi informasi (*IT Goals*) itu sendiri. Tujuan TI yang sudah didapatkan kemudian akan dikategorikan sesuai dengan visi dan misi yang ada yang akan menghasilkan proses TI.

Berikut ini merupakan gambar pemetaan proses TI pada KOMINFO Bantul.

Pada tabel 4.1 Misi dari KOMINFO Bantul tersebut merupakan tujuan yang ingin dicapai yang kemudian dikategorikan ke dalam BSC.

Tabel 4.1 Pemetaan Proses TI Berdasarkan Misi

No	Misi	BSC	No	Bisnis Goal	IT Goal							
1	Meningkatkan pelayanan informasi data yang berkualitas dan memadai bagi berbagai pemangku kepentingan	<i>Financial Perspective</i>	2	Mengelola resiko bisnis yang berkaitan dengan IT	2	14	17	18	19	20	21	22
			3	Meningkatkan tata kelola perusahaan dan transparansi	2	18						
		<i>Customer Perspective</i>	4	Meningkatkan orientasi dan pelayanan pelanggan	3	23						
2	Mewujudkan birokrasi pemerintahan yang efektif, efisien, transparan dan akuntabel guna meningkatkan pelayanan prima serta mencapai <i>good governance</i> .	<i>Financial Perspective</i>	3	Meningkatkan tata kelola perusahaan dan transparansi	2	18						
			<i>Customer Perspective</i>	4	Meningkatkan orientasi dan pelayanan pelanggan	3	23					
		<i>Internal Perspective</i>	15	Meningkatkan dan menjaga produktivitas operasional dan staf.	7	8	11	13				
3	Mengembangkan sistem informasi dan komunikasi berbasis teknologi yang ramah lingkungan dan berdaya saing.	<i>Internal Perspective</i>	10	Meningkatkan dan menjaga fungsionalitas proses bisnis.	6	7	11					
			14	Kelola perubahan bisnis.	1	5	6	11	28			

Balance Scorecard adalah beberapa perspektif yang digunakan untuk menentukan tujuan bisnis yang ada di KOMINFO Bantul. Setelah mendapatkan tujuan bisnis yang harus dilakukan, maka dapat menentukan tujuan teknologi informasi yang kemudian akan menghasilkan proses TI.

Tabel 4.2 Proses TI pada KOMINFO Bantul

No	IT Goals	IT Processes									
1	Menanggapi kebutuhan bisnis yang selaras dengan strategi bisnis	PO1	PO2	PO4	PO10	AI1	AI6	AI7	DS1	DS3	ME1
2	Menanggapi persyaratan tata kelola yang sesuai dengan arahan dewan	PO1	PO4	PO10	ME1	ME4					
3	Memastikan kepuasan <i>end user</i> dengan penawaran pelayanan dan tingkat layanan	PO8	AI4	DS1	DS2	DS7	DS8	DS10	DS13		
5	Membuat kecerdasan TI	PO2	PO4	PO7	AI3						
6	Menentukan bagaimana persyaratan fungsional dan kontrol bisnis diterjemahkan ke dalam solusi otomatis yang efektif dan efisien	AI1	AI2	AI6							
7	Memperoleh dan memelihara sistem aplikasi yang terintegrasi dan terstandarisasi	PO3	AI2	AI5							
8	Memperoleh dan memelihara infrastruktur TI terpadu dan standar	AI3	AI5								
11	Memastikan aplikasi terintegrasi ke dalam proses bisnis	PO2	AI4	AI7							
13	Memastikan penggunaan dan kinerja yang tepat dari aplikasi dan teknologi	PO6	AI4	AI7	DS7	DS8					
14	Memperhitungkan dan melindungi semua aset TI	PO9	DS5	DS9	DS12	ME2					
17	Melindungi pencapaian tujuan TI	PO9	DS10	ME2							
18	Menetapkan kejelasan dampak bisnis dari risiko terhadap sasaran dan sumber daya TI	PO9									
19	Pastikan bahwa informasi penting dan rahasia ditahan dari mereka yang seharusnya tidak memiliki akses	PO6	DS5	DS11	DS12						
20	Pastikan transaksi bisnis dan pertukaran informasi otomatis bisa dipercaya	PO6	AI7	DS5							
21	Pastikan bahwa layanan IT dan infrastruktur dapat menangkal dan memulihkan diri dari kegagalan yang disebabkan oleh error, serangan yang disengaja, ataupun bencana alam	PO6	AI7	DS4	DS5	DS12	DS13	ME2			
22	Pastikan bahwa dampak bisnis seminimal mungkin apabila terjadi gangguan atau perubahan di laya	PO6	AI6	DS4	DS12						
23	Pastikan layanan TI tersedia sesuai dengan kebutuhan	DS3	DS4	DS8	DS13						
28	Pastikan IT menunjukkan kualitas layanan yang hemat biaya, perbaikan terus-menerus dan kesiapan untuk perubahan di masa depan.	PO5	DS6	ME1	ME4						

Pada tabel 4.2 adalah Misi yang ada di KOMINFO Bantul dikelompokkan ke dalam perspektif kinerja *Balance Scorecard* (BSC) yang berkaitan kemudian menghasilkan tujuan bisnis (*Bisnis Goals*). Dari *Bisnis Goals* yang ada akan menghasilkan tujuan TI (*IT Goals*) dan dari *IT Goals* akan mendapatkan hasil Proses TI dimana proses TI ini adalah sebagai petunjuk untuk apa yang harus dilakukan agar tujuan dapat tercapai.

4.3. Menentukan Skala Prioritas

Skala prioritas adalah suatu daftar kebutuhan yang disusun berdasarkan dari tingkat kepentingannya, yaitu dari yang paling penting sampai dengan kebutuhan yang dapat ditunda pemenuhannya. Dalam *framework* COBIT 4.1 memiliki 34 proses TI, dan oleh karna itu penulis membuat sebuah kuesioner skala prioritas proses TI yang ada di KOMINFO Bantul. Skala prioritas dalam penelitian didapatkan dari hasil kuesioner yang telah di diisi oleh beberapa karyawan di KOMINFO Bantul. Kuesioner tersebut dibuat berdasarkan visi dan misi KOMINFO Bantul serta penelitian sebelumnya untuk di petakan pada proses TI dalam penelitian. Berikut adalah gambar skala prioritas yang ada di KOMINFO Bantul:



Gambar 4.1 Skala Prioritas Proses TI

Berdasarkan kuesioner prioritas proses TI yang diberikan kepada beberapa karyawan KOMINFO Bantul maka diperoleh hasil seperti pada gambar diatas. Dari proses-proses TI tersebut ada 3 proses TI yang berada pada prioritas tertinggi yaitu adalah proses TI AI3,AI4 dan DS4, maka proses yang akan digunakan sebagai penelitian adalah TI AI3, AI4 dan DS4.

4.4. Pembuatan Kuesioner *Maturity*

Pada proses ini pembuatan kuesioner *maturity* dibuat dengan menggunakan kalimat yang mudah agar dapat dipahami oleh responden. Kuesioner *maturity* dibuat berdasarkan *maturity model framework* COBIT 4.1 dimana setiap proses teknologi yang ada pada COBIT memiliki masing-masing *maturity*.

4.5. Pengisian Kuesioner Oleh Responden

Dalam proses ini penulis harus membuat janji terlebih dahulu kepada responden agar tidak mengganggu waktu sibuk responden. Responden dipilih dengan menggunakan RACI model *framework* COBIT dan disesuaikan dengan struktur organisasi pada KOMINFO Bantul. Pengisian kuesioner dilakukan dengan bertemu langsung oleh responden, kemudian penulis memberikan kertas kuesioner untuk diisi dengan sebenar-benarnya. Saat melakukan pengisian kuesioner responden dapat bertanya secara langsung kepada penulis jika ada pertanyaan yang tidak dimengerti dan penulis akan menjelaskan maksud dari soal yang ada dalam kuesioner. Hal tersebut dilakukan agar apa yang dimaksud oleh responden tentang pertanyaan sesuai dengan arti dari pertanyaan yang dibuat oleh penulis.

4.6. Pengolahan Data Kuesioner

Dalam proses ini hasil dari kuesioner yang telah diisi oleh responden dikumpulkan, kemudian dilakukan perhitungan dan analisa terhadap hasil dari masing-masing proses teknologi informasi yang ada pada kuesioner (data terlampir).

4.6.1. Analisa Data Kuesioner *Maturity Level* Proses TI AI3

Pada tahapan ini adalah tahapan dalam menganalisa data kuesioner *maturity level* proses TI AI3 berdasarkan RACI, berikut adalah hasil dari data kuesioner *maturity level* pada responden yang dapat dilihat pada tabel dibawah.

Tabel 4.3 Hasil Kuesioner *Maturity level* Proses TI AI3

<i>Maturity Level (ML)</i>	<i>Sum of Statements Compliance Value (A)</i>	<i>Sum of Statements Compliance Value (B)</i>	<i>Not Normalized Compliance value (C=A/B)</i>	<i>Normalized Compliance values (D=C / ΣC)</i>	<i>Contribution (MLxD)</i>
0	0.66	1.00	0.66	0.16	0.00
1	1.65	4.00	0.41	0.10	0.10
2	3.32	5.00	0.66	0.16	0.33
3	3.32	4.00	0.83	0.20	0.61
4	3.32	4.00	0.83	0.20	0.82
5	3.30	5.00	0.66	0.16	0.81
		Total ΣC	4.06	<i>Maturity Value</i>	2.67

Tabel diatas merupakan hasil kuesioner dari salah satu responden yang mengisi kuesioner. Pada baris kesatu *maturity level 0* kolom *Sum of Statements Compliance Value* yang dilambangkan dengan A terdapat nilai 0.66, nilai tersebut didapatkan dari hasil total nilai kuesioner pada *maturity level 0*. Kemudian pada kolom *Sum of Statements Compliance Value* yang dilampangkan dengan B merupakan jumlah dari pertanyaan yang ada pada *maturity level 0* yang menghasilkan nilai 1.00. Pada kolom *Not Normalize Compliance Value* yang dilambangkan dengan C merupakan hasil bagi dari nilai A dengan nilai B yang menghasilkan 0.66 untuk *maturity level 0*. Kemudian pada kolom *Normalize Compliance Values* yang dilambangkan dengan D merupakan pembagian kolom C dengan jumlah dari C. Jumlah C adalah hasil dari penjumlahan C dari *maturity level 0* sampai dengan *maturity level 5* dan menghasilkan 4.06. Maka dari hasil pembagian nilai C dengan jumlah keseluruhan dari C didapatkan nilai 0.16. Pada kolom *Contribution* merupakan hasil perkalian dari *maturity level (ML)* dengan *Normalize Contribution Value (D)* dimana pada *maturity level 0* menghasilkan nilai 0.00.

Untuk hasil akhir dari *maturity level* merupakan penjumlahan dari *contribution maturity level* 0 sampai dengan *maturity level* 5 maka didapatkan nilai 2.67.

Proses TI AI3 memiliki 6 responden yang menghasilkan nilai *maturity level* yang berbeda-beda. Dibawah ini merupakan hasil akhir nilai *maturity level* dari 6 responden:

Tabel 4.4 Nilai rata-rata *Maturity level* Proses TI AI3

Responden	Hasil Maturity Level
1	2.51
2	2.63
3	2.37
4	2.47
5	3.20
6	2.67
Rata-rata ($\Sigma ML/6$)	2.64

Pada tabel diatas menampilkan *maturity level* dari tiap-tiap responden, kemudian dari 6 responden tersebut dicari rata-ratanya untuk mendapatkan hasil akhir dari *maturity level*. Nilai *maturity level* proses TI AI3 yang didapatkan adalah 2.64, sehingga *maturity level* proses TI AI3 berada pada level 3 (*Defined Process*), (untuk hasil data dari 6 responden terlampir pada lampiran 2).

4.6.2. Analisa Data Kuesioner *Maturity Level* Proses TI AI4

Pada tahapan ini adalah tahapan dalam menganalisa data kuesioner *maturity level* proses TI AI4 berdasarkan RACI, berikut adalah hasil dari data kuesioner *maturity level* pada responden yang dapat dilihat pada tabel dibawah.

Tabel 4.5 Hasil Kuesioner *Maturity level* Proses TI AI4

<i>Maturity Level (ML)</i>	<i>Sum of Statements Compliance Value (A)</i>	<i>Sum of Statements Compliance Value (B)</i>	<i>Not Normalized Compliance value (C=A/B)</i>	<i>Normalized Compliance values (D=C / ΣC)</i>	<i>Contribution (MLxD)</i>
0	1.66	2.00	1.20	0.16	0.00
1	3.96	6.00	1.52	0.20	0.20
2	3.98	5.00	1.26	0.16	0.33
3	7.30	9.00	1.23	0.16	0.49
4	4.98	6.00	1.20	0.16	0.63
5	3.32	4.00	1.20	0.16	0.79
		Total ΣC	7.62	<i>Maturity Value</i>	2.44

Pada tabel diatas merupakan hasil kuesioner dari responden yang mengisi kuesioner dari proses TI AI4. Pada *maturity level* 0 kolom *Sum of Statements Compliance Value* yang dilambangkan dengan A terdapat nilai 1.66, nilai tersebut didapatkan dari hasil total nilai kuesioner pada *maturity level* 0. Kemudian pada kolom *Sum of Statements Compliance Values* yang dilambangkan dengan B merupakan jumlah dari pernyataan yang ada pada *maturity level* 0 yang menghasilkan nilai 2.00. Pada kolom *Not Normalize Compliance Value* yang dilambangkan dengan C merupakan hasil bagi dari nilai A dengan nilai B mendapatkan hasil 1.20 untuk *maturity level* 0. Kemudian pada kolom *Normalize Compliance Values* yang dilambangkan dengan D merupakan pembagian kolom C dengan jumlah dari C. Jumlah C adalah hasil dari penjumlahan C dari *maturity level* 0 sampai dengan *maturity level* 5 dan menghasilkan 7.62. Maka dari hasil pembagian nilai C dengan jumlah keseluruhan dari C didapatkan nilai 0.16 untuk *maturity level* 0. Pada kolom *Contribution* merupakan hasil perkalian dari *maturity level* (ML) dengan *Normalize Contribution Value* (D) dimana pada *maturity level* 0 menghasilkan nilai 0.00.

Untuk hasil akhir dari *maturity level* merupakan penjumlahan dari *contribution maturity level* 0 sampai dengan *maturity level* 5 maka didapatkan nilai 2.44.

Pada proses TI AI4 memiliki 6 responden yang menghasilkan nilai *maturity level* yang berbeda-beda. Berikut merupakan hasil akhir nilai *maturity level* dari 6 responden:

Tabel 4.6 Nilai rata-rata *Maturity level* Proses TI AI4

Responden	Hasil Maturity Level
1	2.44
2	2.83
3	2.54
4	2.88
5	2.67
6	3.03
Rata-rata ($\Sigma ML/6$)	2.73

Pada tabel diatas menampilkan *maturity level* dari tiap-tiap responden, kemudian dari 6 responden tersebut dicari rata-ratanya untuk mendapatkan hasil akhir dari *maturity level*. Nilai *maturity level* proses TI AI4 yang didapatkan adalah 2.73, sehingga *maturity level* proses TI AI4 berada pada level 3 (*Defined Process*).

4.6.3. Analisa Data Kuesioner *Maturity Level* Proses TI DS4

Pada tahapan ini adalah tahapan dalam menganalisa data kuesioner *maturity level* proses TI DS4 berdasarkan RACI, berikut adalah hasil dari data kuesioner *maturity level* pada responden yang dapat dilihat pada tabel dibawah.

Tabel 4.7 Hasil Kuesioner *Maturity level* Proses TI DS4

<i>Maturity Level (ML)</i>	<i>Sum of Statements Compliance Value (A)</i>	<i>Sum of Statements Compliance Value (B)</i>	<i>Not Normalized Compliance value (C=A/B)</i>	<i>Normalized Compliance values (D=C / ΣC)</i>	<i>Contribution (MLxD)</i>
0	1.32	2.00	0.66	0.19	0.00
1	3.30	6.00	0.55	0.16	0.16
2	2.64	6.00	0.44	0.13	0.25
3	4.95	8.00	0.62	0.18	0.53
4	5.61	9.00	0.62	0.18	0.72
5	5.94	10.00	0.59	0.17	0.85
		Total ΣC	3.49	<i>Maturity Value</i>	2.51

Pada tabel diatas merupakan hasil kuesioner dari responden yang mengisi kuesioner dari proses TI DS4. Pada *maturity level* 0 kolom *Sum of Statements Compliance Value* yang dilambangkan dengan A terdapat nilai 1.32, nilai tersebut didapatkan dari hasil total nilai kuesioner pada *maturity level* 0. Kemudian pada kolom *Sum of Statements Compliance Values* yang dilambangkan dengan B merupakan jumlah dari pernyataan yang ada pada *maturity level* 0 yang menghasilkan nilai 2.00. Pada kolom *Not Normalize Compliance Value* yang dilambangkan dengan C merupakan hasil bagi dari nilai A dengan nilai B mendapatkan hasil 0.66 untuk *maturity level* 0. Kemudian pada kolom *Normalize Compliance Values* yang dilambangkan dengan D merupakan pembagian kolom C dengan jumlah dari C. Jumlah C adalah hasil dari penjumlahan C dari *maturity level* 0 sampai dengan *maturity level* 5 dan menghasilkan 3.49. Maka dari hasil pembagian nilai C dengan jumlah keseluruhan dari C didapatkan nilai 0.19 untuk *maturity level* 0. Pada kolom *Contribution* merupakan hasil perkalian dari *maturity level* (ML) dengan *Normalize Contribution Value* (D) dimana pada *maturity level* 0 menghasilkan nilai 0.00.

Untuk hasil akhir dari *maturity level* merupakan penjumlahan dari *contribution maturity level* 0 sampai dengan *maturity level* 5 maka didapatkan nilai 2.51.

Pada proses TI DS4 memiliki 6 responden yang menghasilkan nilai *maturity level* yang berbeda-beda. Berikut merupakan hasil akhir nilai *maturity level* dari 6 responden:

Tabel 4.8 Nilai rata-rata *Maturity level* Proses TI DS4

Responden	Hasil Maturity Level
1	2.26
2	2.01
3	2.35
4	3.14
5	2.29
6	2.51
Rata-rata ($\Sigma ML/6$)	2.43

Pada tabel diatas menampilkan *maturity level* dari tiap-tiap responden, kemudian dari 6 responden tersebut dicari rata-ratanya untuk mendapatkan hasil akhir dari *maturity level*. Nilai *maturity level* proses TI AI4 yang didapatkan adalah 2.43, sehingga *maturity level* proses TI DS4 berada pada level 2 (*Repeatable but intuitive*).

4.7. Tingkat Maturity Level Saat Ini

Dalam proses ini menunjukkan keadaan tingkat *maturity level* proses TI yang ada di KOMINFO Bantul dan mendapatkan hasil bahwa proses TI AI3 sudah berada pada *maturity level* 3 dengan hasil 2,64 begitu juga dengan proses TI AI4 yang sudah berada pada *maturity level* 3 dengan hasil 2,73. Sedangkan pada proses TI DS4 hanya berada pada *maturity level* 2 dengan hasil 2,43.

4.7.1. Kondisi Existing Proses TI AI3

Pada hasil pengolahan data kuesioner *maturity level* pada semua level proses TI AI3 yang ada di KOMINFO Bantul maka didapatkan nilai *maturity level* berada pada level 3. Hal tersebut telah menunjukkan bahwa KOMINFO Bantul sudah

melakukan pemeliharaan terhadap infrastruktur dalam memaksimalkan kontribusi teknologi informasi untuk mencapai tujuan yang diinginkan. Dinas KOMINFO Bantul sudah melakukan proses kerja sama dengan provider, namun belum adanya prosedur atau panduan dalam melakukan kerjasama dengan baik dan benar. Dalam melakukan *maintenance* pada setiap infrastrukturnya KOMINFO Bantul sudah melakukan sesuai dengan jadwal yang telah dibuat namun belum ada koordinasi dengan pihak penyedia layanan. Dinas KOMINFO Bantul telah mengimplementasikan aplikasi *e-Health* kepada Puskesmas Bantul I, Puskesmas Bantul II, Puskesmas Banguntapan I, Puskesmas Banguntapan II, dan Puskesmas Jetis I.

Adapun hal-hal yang mendukung kondisi tersebut yaitu:

1. Survei *Critical Success Factor* (CSF) proses TI AI3

Berdasarkan survei CSF Dinas KOMINFO Bantul telah melakukan perbaikan pada setiap komponen infrastruktur TI yang sudah ketinggalan zaman.

2. Survei *Key Performance Indicator* (KPI) proses TI AI3

Berdasarkan survei KPI Dinas KOMINFO Bantul persentase dari penggunaan infrastruktur yang tidak sesuai dengan standar atau yang sudah kadaluarsa berkisar 20%. Dan yang sudah sesuai dengan standar berkisar 80%.

4.7.2. Kondisi *Existing* Proses TI AI4

Pada hasil pengolahan data kuesioner proses TI AI4 sama halnya dengan proses TI AI3 yakni berada pada tingkat *maturity* level 3. Hal tersebut telah menunjukkan bahwa Dinas KOMINFO Bantul sudah menjalankan penggunaan infrastruktur teknologi informasi dengan baik. Dinas KOMINFO Bantul sudah memiliki SOP tentang penambahan dan pemeliharaan perangkat keras komputer, namun belum dilakukan secara maksimal. Tersedia infrastruktur pada setiap divisi yang dapat diakses oleh pengguna, akan tetapi belum ada batasan dalam penggunaannya. Dinas KOMINFO Bantul telah mengoperasikan infrastruktur teknologi informasi dalam setiap kegiatan, namun dokumentasi yang dibuat tidak detail. Memberikan materi pelatihan kepada pengguna tentang cara mengoperasikan infrastruktur TI yang ada di setiap divisi tetapi belum dilakukan dengan maksimal.

Adapun hal-hal yang mendukung kondisi tersebut yaitu:

1. Survei *Critical Success Factor* (CSF) proses TI AI4

Berdasarkan survei CSF Dinas KOMINFO Bantul sudah tersedia dokumentasi dalam penggunaan operasional TI tetapi belum lengkap dan tidak akurat.

2. Survei *Key Performance Indicator* (KPI) proses TI AI4

Berdasarkan survei KPI Dinas KOMINFO Bantul telah terjadi insiden akibat kurangnya dokumentasi yang akurat dan belum maksimalnya pembinaan materi pelatihan yang dilakukan berkisar 25 %.

4.7.3. Kondisi *Existing* Proses TI DS4

Pada hasil pengolahan data kuesioner maturity level pada semua level proses TI DS4 yang ada di KOMINFO Bantul maka didapatkan nilai maturity level hanya berada pada level 2. Hal ini menunjukkan bahwa KOMINFO Bantul telah memastikan layanan yang berkelanjutan dengan memberikan tugas tanggung jawab kepada setiap divisi, namun tanggung jawab dalam perencanaan dan pengujian layanan yang berkelanjutan belum didefinisikan dan di tetapkan dengan jelas. Menjamin ketersediaan layanan yang *up to date* pada sistem yang ada di setiap divisi tetapi belum ada laporan tentang sistem yang harus diperbaharui. Dinas KOMINFO Bantul memberikan materi pelatihan, tetapi sukses atau tidaknya bergantung pada pengguna.

Adapun hal-hal yang mendukung kondisi tersebut yaitu:

1. Survei *Critical Success Factor* (CSF) proses TI DS4

Berdasarkan survei CSF yang dilakukan di KOMINFO Bantul sudah menggunakan SLA (*Service Level Agreement*) sebagai bagian dari perjanjian yang dilakukan namun belum ada seseorang yang berperan dalam bertanggung jawab atas kegiatan tersebut.

2. Survei *Key Performance Indicator* (KPI) proses TI DS4

Berdasarkan survei KPI yang dilakukan di KOMINFO Bantul persentase ketersediaan SLA berkisar 90% sudah terpenuhi.

4.8. Rekomendasi Perbaikan

Hasil penilaian terhadap masing-masing kendali proses yang ada di KOMINFO Bantul sudah cukup baik, namun alangkah lebih baik jika ditingkatkan lagi kematangannya. Terutama pada proses TI DS4 yang hanya mencapai tahap 2 (*Repeatable but intuitive*). Terdapat dua proses TI yang berada pada tahap 3 (*defined process*) dan satu proses TI yang berada pada tingkat 2 (*Repeatable but intuitive*) yang perlu di tingkatkan dan diperbaiki (data terlampir pada lampiran 1).