BAB IV

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

4.1 Hasil Penelitian

Hasil penelitian ini diperoleh dari hasil pengolahan data dari sebaran kuesioner penilaian responden untuk mencapai akhirnya pemetaan tingkat *maturity* dan rekomendasi perbaikan pada kinerja sistem layanan AK.1 *online* yang ada pada Dinas Tenaga Kerja pada seksi Penempatan dan Perluasan Tenaga Kerja

4.1.1 Pemetaan Tingkat *Maturity*

Maturity model merupakan alat ukur untuk mengetahui kondisi proses TI yang digunakan pada saat sekarang oleh suatu organisasi, kemudian dapat digunakan untuk mengendalikan dan memonitor proses IT nuntuk meyakinkan pencapaian tujuan-tujuan kinerja proses IT. Dalam pembuatan maturity model ini digunakan kuesioner yang dibuat berdasarkan COBIT untuk proses-proses yang terdapat pada control process yang telah ditentukan sebelumnya . Responden akan memilih tingkat pengelolaan yang sangat sesuai dengan kondissi saat ini melalui penilaian terhadap kuesioner penelitian.

4.1.2 Pengumpulan Data

Pengumpulan data dilakukan dengan penyebaran kuesioner kepada sample pada populasi jumlah Pencari Kerja dan juga kepada Pegawai di Dinas Tenaga Kerja yang bertugas menjadi operator Bursa Kerja Online dan juga karyawan di divisi IT

4.1.3 Teknik Pengambilan Sampel

Dalam suatu penelitian, tidak dapat mengamati seluruh individu dalam suatu populasi. Hal ini dapat dikarenakan jumlah populasi yang besar, pilihan sampel dengan metode yang tepat dapat menggambarkan kondisi sesungguhnya yang akurat, dan dapat menghemat biaya penelitian secara efektif.

Salah satu metode yang digunakan untuk menentukan jumlah sampel adalah dengan menggunakan rumus slovin :

$$n = \frac{N}{1 + Ne^2}$$

Keterangan :

1 = konstanta ; n = ukuran sampel; N = ukuran populasi

e^2 = persen kelonggaran ketidak telitian karena kesalahan pengambilan sampel yang masih dapat ditolerir atau diinginkan

Dalam penelitian ini diambil tingkat toleransi kesalahan 10% dengan tingkat kepercayaan 90%. Perhitungan rumus sampel dapat dihitung dengan penerapan rumus Slovin berikut ini :

$$n = \frac{100}{1 + 0(0.1)^2} = \frac{100}{1 + 1} = \frac{100}{2} = 50$$

Dari hasil perhitungan diatas didapatkan jumlah sampel untuk penyebaran kuesioner sebanyak 50 responden untuk Pencari Kerja. jumlah responden untuk responden pengguna sistem dan divisi it tidak dilakukan sampel karena jumlahnya yang sudah diketahui yaitu 3 untuk pengguna sistem/ admin, 4 untuk divisi it.

4.1.4 Karakteristik Responden

Pertimbangan pengambilan jumlah responden sebanyak 57 orang tersebut mengacu pada pernyataan Rescoe (1975) bahwa "ukuran sampel yang layak dalam penelitian adalah 30 sampai 500" sebagaimana yang dikutip Sekaran & Bougie (2010 : 296).

Pemilihan responden tersebut atas dasar pertimbangan bahwa pihak-pihak tersebut terlibat dalam pengelolaan IT dan pengguna IT yang ada di Dinas Tenaga Kerja Kota Bandung.

Tabel 4.1 Rekapitulasi Daftar Responden

No	Responden	Jumlah
1	Divisi TI	4
2	Admin (Operator Bursa Kerja Online)	3
3	Pencari Kerja	50
Jumlah		57

Tabel 4.2 Data Responden berdasarkan Bagian

No	Responden	Jumlah
1	Kepala Bagian IT	1
2	Network Administrator	1
3	IT Programmer	1
4	Computer System Engineering	1

5	Bag Pengolahan Data	2
6	Bag Rekapitulasi Data Pencari Kerja	1
7	Pencari Kerja	50
Total		57

Tabel 4.3 Data Pengguna Sistem

No	Pengguna Sistem Layanan AK.1	Jumlah
1	Bagian Pengolahan Data	2
2	Bagian Rekapitulasi Data	1
Jumlah		3

4.1.5 Hasil Evaluasi Pengukuran Kuesioner

Dalam melakukan pengukuran terhadap maturity level Dinas Tenaga Kerja Kota Bandung, digunakan kuesioner sebagai metode pengumpulan data. Pada pengukuran ini, akan diperoleh indeks dari dari masing-masing criteria pengukuran pada kuesioner yang dilakukan, yaitu dengan menggunakan rumus berikut:

$$\text{Indeks} = \frac{\sum(\text{JumlahNilaiJawaban})}{\sum(\text{PertanyaanKuesioner})}$$

Menurut penelitian yang dilakukan oleh Djatmiko, skala pembulatan indeks bagi pemetaan ketingkat maturity model adalah sebagai berikut:

1. 0.00 – 0.49 beradapadatingkat0 *(Non-Existent)*
2. 0.50 – 1.49 beradapadatingkat1 (*Initial/Ad Hoc*)
3. 1.50 – 2.49 beradapadatingkat2 (*RepeatablebutIntuitive*)
4. 2.50 – 3.49 beradapadatingkat3 (*Defined Process*)

5. 3.50 – 4.49 beradapadatingkat4 (*Managed and Measurable*)
6. 4.50 – 5.00 berada pada tingkat 5 (*Optimised*)

Berikut adalah hasil dari evaluasi pengukuran kuesioner :

Tabel 4.4 Perbandingan maturity level antara kondisi saat ini dengan target yang ditetapkan

Process	***Maturity Level***			
	Sekarang	**Skala**	**Target**	**Gap**
PO 8 Menjaga kualitas	3.64	4	4.00	0.36
AI 4 Pengoperasian dan Penggunaan	4.00	4	4.00	0.00
DS 1 Mendefinisikan dan mengatur tingkat layanan	2.99	3	4.00	1.01
DS 2 Mengatur Pelayanan bagi pihak ketiga	3.18	3	4.00	0.82
DS 3 Mengatur Kinerja dan kapasitas	3.53	4	4.00	0.47
DS 4 Memastikan Pelayanan yang berkelanjutan	2.63	3	4.00	1.37
DS 7 Mendidik dan melatih user	2.38	2	4.00	1.62
DS 8 Mengelola bantuan layanan dan insiden	2.06	2	4.00	1.94
DS 10 Mengelola masalah	2.92	3	4.00	1.08
DS 13 Mengelola Operasi	3.64	4	4.00	0.36
Total	30.97	32	40.00	9.03
Rata-Rata Indeks	3.09	3	4	0.90

Sumber : Hasil Perhitungan Peneliti

Dari tabel di atas dapat diketahui bahwa maturity level dari sistem informasi pelayanan AK.1 Online pada Dinas tenaga Kerja Kota Bandung adalah 3.09 berada pada level *Defined Process*, sedangkan target *maturity level* yang ingin dicapai oleh Dinas Tenaga Kerja Kota Bandung untuk sistem informasi pelayanan AK.1 online adalah 4. Dari perbandingan tersebut dapat diperoleh gap sebesar 0.90 hal ini menunjukkan bahwa belum tercapainya target *maturity level* seperti yang diharapkan oleh Dinas Tenaga Kerja Kota Bandung. Untuk meningkatkan capaian kinerja sistem informasi pelayanan AK.1 online ini maka peneliti memberikan beberapa rekomendasi perbaikan sesuai dengan skala prioritas yang telah ditetapkan

4.2 Pembahasan

Tabel 4.5 Evaluasi PO8 (Menjaga Kualitas)

Nama Proses : ***PO8* –Menjaga Kualitas**
As-Is Maturity Level : 3-Ditetapkan
Pembahasan: Pada Sistem Layanan AK.1 Online standar kualitas, prosedur dan praktek proses IT yang ada sudah memenuhi maksud dan tujuan organisasi. Dinas Tenaga Kerja pada seksi Penempatan dan Perluasan Tenaga kerja telah mempertimbangkan standar dari sistem Layanan Ak.1 online untuk menjamin kelancaran proses bisnis yaitu memberikan pelayanan public. Pihak Divisi IT menentukan, merencanakan dan melaksanakan pengukuran untuk memantau pelaksanaan kelanjutan keepada kualitas manajemen sistem serta menyediakan nilai kualitas manajemen sistem, pengukuran, pemantauan dan pencatatan informasi
Rekomendasi Perbaikan Proses: Mempertahankan standar prosedur dalam proses IT yang sudah berlangsung pada sistem layanan AK.1 Online yang telah diterapkan dengan lebih maksimal agar memiliki hasil yang sesuai dengan tujuan dan visi misi dari Dinas Tenaga Kerja kota Bandung . Divisi IT hendaknya tetap memonitori atau mengawasi kualitas manajemen sistem layanan AK.1 online . Agar kualitas manajemen sistem tersebut tetap terjaga dan stabil

Tabel 4.6 Evaluasi pada AI4 (Pengoperasian dan penggunaan)

Nama Proses : ***AI4*–Pengoperasian dan Penggunaan**
As-Is Maturity Level : 4- Dioptimalisasi
Pembahasan: Dalam penggunaan dan pengaksesan aplikasi layanan AK.1 online telah memenuhi standar prosedur karena penggunaan yang mudah dimengerti . Pengetahuan dan pemahaman proses pemeliharaan sistem dan infrastruktur di bagian layanan AK.1 online telah disampaikan , dan materi yang terdapat dalam training tersebut sudah didokumentasikan dalam sebuah modul yang diberikan kepada pengguna dan telah dilakukan pelatihan.
Rekomendasi Perbaikan Proses: Dalam melakukan pengoperasian dan penggunaan sistem layanan AK.1 online pengguna sudah memahami cara dan prosedur yang ada dengan modul yang telah dibuat oleh pihak divisi it kepada para pengguna sistem layanan AK.1 online. Memanfaatkan modul yang dimiliki , sehingga user yang lama maupun yang baru dapat menambah pengetahuannya dari satu sumber yang sama dan diharapkan bisa dikomunikasikan dengan baik kepada para pengguna sistem.

Tabel 4.7 Evaluasi DS1 (Mendefinisikan dan mengatur tingkat layanan)

Nama Proses : ***DS1*–Mendefinisikan dan mengatur tingkat layanan**
As-Is Maturity Level : 3-Ditetapkan
Pembahasan: Dalam pelaksanaan sistem pelayanan Ak.1 online sudah dilakukan secara kritis sesuai dengan kebutuhan pencari kerja dan pengguna sistem. Dengan adanya sistem tersebut dilakukan pemantauan terhadap kinerja pelayanan AK.1 online . Serta membuat laporan pencapaian tingkat layanan
Rekomendasi Perbaikan Proses: Menentukan semua layanan harus mencakup komitmen pencari kerja dan harus diukur layanannya dan serta selalu mempertimbangkan item seperti ketersediaan, kepercayaan, kinerja, kapasitas dan keamanan pada sistem pelayanan AK.1 online. Untuk pencapaian tingkat layanan statistic perlu di analisis dan dipantau agar dapat mengidentifikasi negative maupun positif supaya dapat mencapai tingkat yang diinginkan.

Tabel 4.8 Evaluasi DS2 (Mengatur pelayanan bagi pihak ketiga)

Nama Proses : ***DS2*–Mengatur Pelayanan bagi pihak ketiga**
As-Is Maturity Level : 3-Ditetapkan

Pembahasan: Pada Seksi Penempatan dan Perluasan Tenaga Kerja memiliki proses untuk memastikan bahwa pelayanan telah sesuai dengan proses bisnis saat ini. Pengembangan sistem layanan AK.1 online dilakukan oleh pihak divisi it untuk memastikan bahwa telah sesuai dengan standar bisnis dan peraturan
Rekomendasi Perbaikan Proses: Pelayanan yang sedang berlangsung saat ini tetap harus dijaga agar stabil ,dibuat suatu dokumentasi yang berisi proses pelayanan kartu AK.1 agar dapat terpantau secara terus menerus pelayanan terhadap para pencari kerja

Tabel 4.9 Evaluasi DS3 (Mengatur Kinerja dan Kapasitas

Nama Proses : ***DS3*–Mengatur Kinerja dan Kapasitas**
As-Is Maturity Level : 4- Dioptimalisasi
Pembahasan: Menilai kinerja saat ini dan kapasitas sumber daya IT untuk menentukan apakah kapasitas dan kinerjanya sudah cukup memberikan yang terbaik untuk pelayanan. Bagian IT melakukan pengawasan mengenai kinerja dan kapasitas sumber daya sistem pelayanan AK.1 online . Selain itu juga memastikan bahwa kapasitas biaya yang tersedia untuk memproses beban kerja yang telah disepakati

Rekomendasi Perbaikan Proses: Melakukan penilaian kapasitas sumber daya IT pada sistem pelayanan AK.1 online. Sehingga dapat mengetahui jika ada sistem yang tidak sesuai dengan proses bisnis. Tetap mempertahankan hasil capaian yang telah diperoleh dari sistem pelayanan AK.1 onlineagar tetap stabil dan tidak menurun kinerja dan kapasitasnya

Tabel 4.10 Evaluasi DS4 Memastikan Pelayanan yang berkelanjutan)

Nama Proses : ***DS4*–Memastikan pelayanan yang berkelanjutan**
As-Is Maturity Level : 3- Ditetapkan
Pembahasan: Bagian IT sudah mengembangkan rencana kesinambungan berdasarkan kerangka kerja untuk mengurangi dampak dari gangguan pada proses bisnis. Mendorong manajemen IT untuk menentukan dan melaksanakan prosedur pengendalian perubahan agar memastikan rencana kesinambungan IT terus up to date dan terus mencerminkan kebutuhan bisnis yang sebenarnya
Rekomendasi Perbaikan Proses: Rencana harus didasarkan pada pemahaman resiko dampak bisnis untuk ketahanan pengolahan dan pemulihan kemampuan sistem pelayanan kartu ak.1. Mengkomunikasikan perubahan dalam prosedur dan tanggung jawab secara jelas dan tepat waktu

Tabel 4.11 Evaluasi DS7 (Mendidik dan Melatih User)

Nama Proses : ***DS7*–Mendidik dan Melatih User**
As-Is Maturity Level : 2- Dapat Diulang
Pembahasan: Materi Pendidikan dan pelatihan yang telah di dokumentasikan menjadi modul telah sesuai dengan proses bisnis saat ini , namun jarang diperbaharui isi materi tersebut, karena hanya berisi tentang proses saat ini . Pelatihan dan pendidikan mengenai sistem pelayanan AK.1 online hanya diberikan beberapa kali dan tidak selalu dievaluasi hasil pelatihan dan pendidikan tersebut .
Rekomendasi Perbaikan Proses: Materi pendidikan dan pelatihan mengenai sistem pelayanan Ak.1 onlnne harus selalu diperbaharui sesuai dengan kenutuhan saat ini maupun untuk kebutuhan di masa yang akan datang. Sealain itu memberikan pelatihan lebuh banyak agar pengguna sistem memhami cara kerja dari sistem layanan AK.1 online dengan baik. Dan mengkomunikasikan prosedur mengenai pelaksanaan evaluasi hasil pelatihan kepada semua pengguna dan melakukn pengawasan agar pengguna sistem di seksi Penempatan dan Perluasan Tenaga Kerja dalam menjalankan tugasnya sesuai dengan pelatihan dan pendidikan yang telah diberikan

Tabel 4.12 Evaluasi DS8 (Mengelola bantuan layanan dan insiden)

Nama Proses : ***DS8*–Mengelola bantuan layanan dan insiden**
As-Is Maturity Level : 2- Dapat diulang
Pembahasan: Bagian IT sudah mengembangkan rencana kesinambungan berdasarkan kerangka kerja untuk mengurangi dampak dari gangguan pada proses bisnis. Mendorong manajemen IT untuk menentukan dan melaksanakan prosedur pengendalian perubahan agar memastikan rencana kesinambungan IT terus up to date dan terus mencerminkan kebutuhan bisnis yang sebenarnya
Rekomendasi Perbaikan Proses: Rencana harus didasarkan pada pemahaman resiko dampak bisnis untuk ketahanan pengolahan dan pemulihan kemampuan sistem pelayanan kartu ak.1. Mengkomunikasikan perubahan dalam prosedur dan tanggung jawab secara jelas dan tepat waktu

Tabel 4.13 Evaluasi DS 10 (Mengelola Masalah)

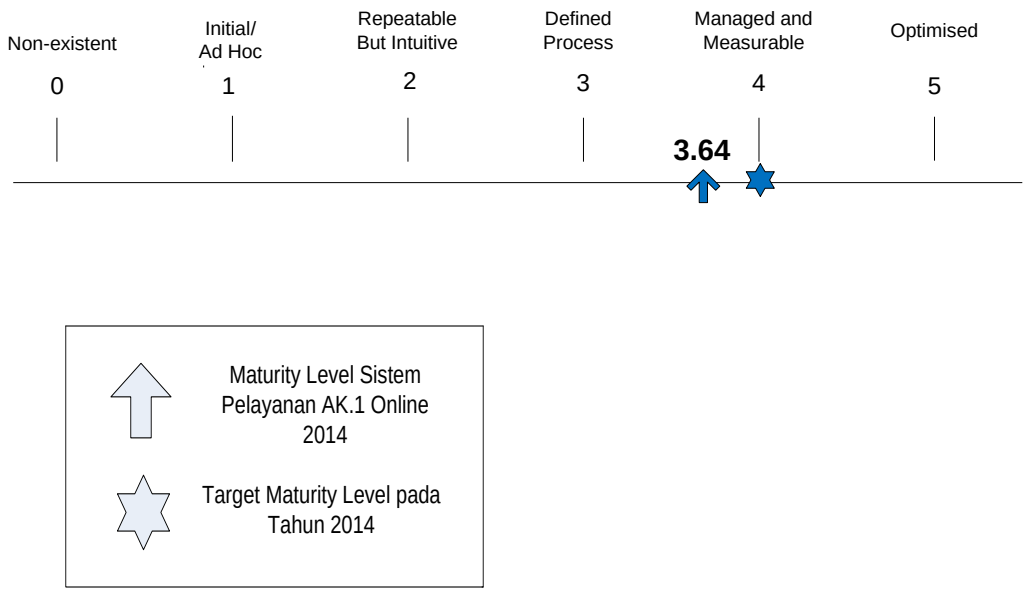
Nama Proses : ***DS10*–Mengelola masalah**
As-Is Maturity Level : 3- Ditetapkan

Pembahasan: Memastikan bahwa sistem layanan AK.1 online menyediakan fasilitas untuk pemeriksaan, pelacakan, analisis dan menentukan akar penyebab dari permasalahan.
Rekomendasi Perbaikan Proses: Melakukan pelacakan dan menganalis masalah yang terjadi pada sistem layanan ak.1 online. Memfasilitasi para pengguna sistem untuk mengadukan kesalahan yang terjadi agar dapat di evaluasi kesalahannya untuk kelancaran proses bsinis

Tabel 4.14 Evaluasi DS13 (Mengelola Operasi)

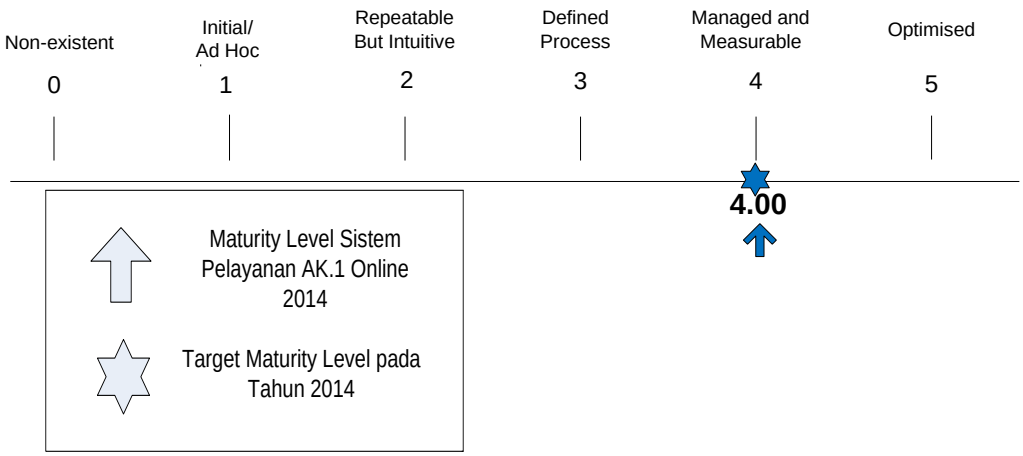
Nama Proses : ***DS13*–Mengelola Operasi**
As-Is Maturity Level : 3- Ditetapkan
Pembahasan: Menerapkan prosedur untuk memastikan perawatan infrastruktur yang tepat waktu dan memelihara prosedur untuk memantau infrastruktur IT
Rekomendasi Perbaikan Proses: Infrastruktur yang ada pada Dinas Tenaga Kerja harus tetap dipantau dan dilakukan pemeliharaan agar proses bisnis bisa berjalan dengan baik, perawatan infrastruktur yang tepat waktu untuk mengurangi frekuensi dan dampak kegagalan atau penurunan kinerja

Berdasarkan hasil evaluasi diatas, dapat dibuat kesimpulan sebagai berikut :



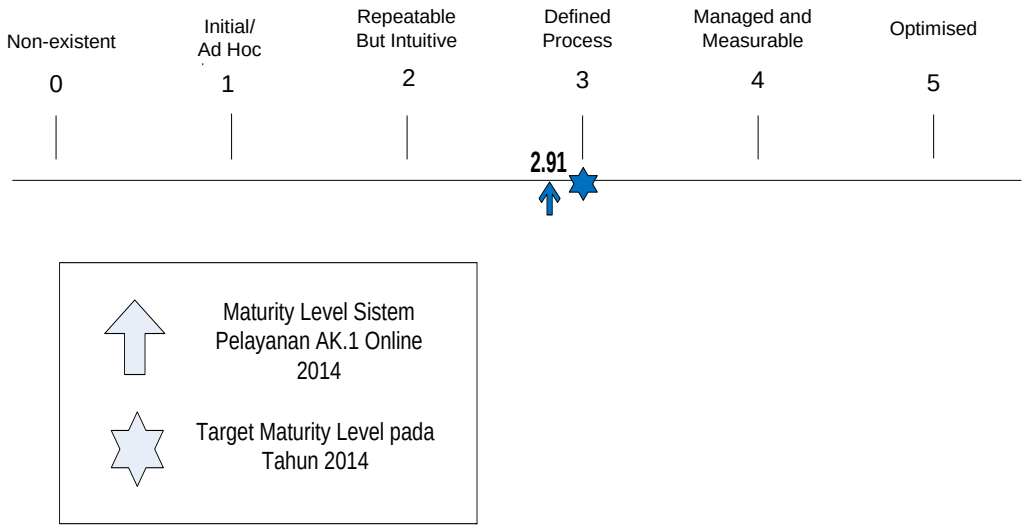
Gambar 4.1 *Maturity Model* pada *Plan and Organize* di Dinas Tenaga Kerja Kota Bandung

Domain *Plan and Organize* ini berada pada skala 3.64, dimana hal-hal yang perlu ditingkatkna adalah pada PO8 (Menjaga Kualitas)



Gambar 4.2 *Maturity Model* pada Domain *Aqcuiere and Implement* di Dinas Tenaga Kerja Kota Bandung

Domain Acquire and Implement ini berada pada skala 4.00 yang artinya pada AI4 telah mencapai target yang telah diinginkan oleh pihak institusi



Gambar 4.3*Maturity Model* pada Domain *Deliver and Support* di Dinas Tenaga Kerja Kota Bandung

Domain *Deliver and Support* ini berada pada skala 2.91, dimana hal-hal yang perlu ditingkatkan meliputi DS1 (Mendefinisikan dan mengatur tingkat layanan) DS2 (Mengatur Pelayanan bagi pihak ketiga) DS3 (Mengatur Kinerja dan kapasitas) DS4 (Memastikan Pelayanan yang berkesinambungan) DS7 (Mendidik dan melatih user) DS8 (Mengelola bantuan layanan dan insiden) DS10 (Mengelola Masalah) DS13 (Mengelola Operasi)