

BAB 5. PENUTUP

5.1. Kesimpulan

Penelitian ini bertujuan mengevaluasi implementasi *incident management* pada layanan e-Pengundangan Direktorat Jenderal Peraturan Perundang-undangan (DJPP) berdasarkan kerangka kerja ITIL v4, mengidentifikasi kesenjangan yang terdapat dalam praktik pengelolaan insiden yang berlaku, serta merumuskan rekomendasi perbaikan yang aplikatif bagi penguatan tata kelola layanan. Pendekatan studi kasus kualitatif diterapkan melalui pengumpulan data primer berbasis wawancara terstruktur dengan pemangku kepentingan yang terlibat langsung dalam pengelolaan layanan, yang kemudian dianalisis menggunakan analisis tematik dan analisis kesenjangan terhadap standar ITIL v4. Berdasarkan hasil evaluasi terhadap seluruh enam tahapan siklus hidup insiden, mulai dari deteksi, registrasi, klasifikasi, diagnosis, resolusi, hingga penutupan, ditemukan kondisi implementasi yang secara konsisten menyimpang dari praktik terbaik internasional. Temuan-temuan tersebut memberi landasan analitis yang kuat untuk menyusun rekomendasi perbaikan yang berakar pada akar masalah struktural, bukan sekadar penanganan gejala permukaan.

Secara menyeluruh, kerangka ITIL v4 memandang manajemen layanan teknologi informasi sebagai sistem terpadu yang berorientasi pada penciptaan nilai bersama, sehingga evaluasi terhadap layanan e-Pengundangan DJPP tidak dapat dilepaskan dari prinsip-prinsip universal pengelolaan layanan modern. Dari sisi kualitas layanan, kerangka ini menuntut keandalan dan ketersediaan yang tinggi, suatu syarat yang sangat krusial bagi kanal resmi publikasi peraturan perundang-undangan namun belum sepenuhnya terpenuhi dalam praktik. Lemahnya jaminan kualitas tersebut secara langsung menggerus nilai layanan (*value of service*) yang seharusnya dirasakan pengguna, karena manfaat yang dipersepsikan menjadi tidak sebanding dengan risiko gangguan yang menyertainya. Kondisi ini berakar pada ketimpangan keempat dimensi manajemen layanan, yakni *organizations and people*, *information and technology*, *partners and suppliers*, serta *value streams and processes*, yang belum berjalan secara seimbang di lingkungan DJPP. Ketidakseimbangan lintas dimensi inilah yang pada akhirnya bermuara pada lemahnya praktik *incident management* sebagai fokus utama penelitian, sehingga atas dasar uraian menyeluruh tersebut penelitian ini merumuskan kesimpulan-kesimpulan berikut.

1. Kondisi aktual *incident management* di DJPP secara keseluruhan berada pada jenjang kematangan awal, dengan mayoritas proses bertahan di antara level 0 (*Absent*) dan level 1 (*Initial*) dari skala enam jenjang *maturity level* ITIL v4. Dari 18 aspek yang dievaluasi di keenam tahapan siklus hidup insiden, tidak satu pun mencapai level 3 (*Defined*) sebagai standar minimum proses yang terdokumentasi dan terstandarisasi, sehingga jarak kematangan aktual terhadap target berkisar antara dua hingga empat jenjang. Konsentrasi gap terlebar ditemukan pada tahap deteksi, registrasi, dan diagnosis, di mana sejumlah aspek bahkan berada di level 0, termasuk visibilitas kondisi infrastruktur secara real-time, sistem tiket dengan identitas unik, dan *knowledge base* terdokumentasi;

kondisi ini memperlihatkan bahwa fondasi paling mendasar dari siklus penanganan insiden justru menjadi bagian yang paling belum matang. Tahap penutupan turut mencatat gap terlebar secara individual, yakni empat jenjang pada aspek pengumpulan *lessons learned* ke *knowledge base* yang ditargetkan di level 4 (*Predictable*), menandakan bahwa siklus pembelajaran organisasi terputus secara sistematis setiap kali insiden selesai ditangani. Pola kematangan yang konsisten rendah di seluruh enam tahapan ini menegaskan bahwa kesenjangan yang ditemukan bersifat struktural dan tidak dapat ditutup melalui perbaikan parsial, melainkan menuntut intervensi yang menaikkan kematangan secara serentak dari hulu hingga hilir siklus penanganan insiden.

2. Rekomendasi perbaikan yang dirumuskan bersifat multidimensional dan mencakup empat dimensi ITIL v4 secara simultan, yakni *Organizations and People*, *Information and Technology*, *Partners and Suppliers*, serta *Value Streams and Processes*. Rekomendasi berprioritas sangat tinggi yang harus segera dieksekusi dalam jangka pendek meliputi penetapan peran formal *incident coordinator*, adopsi sistem tiket berbasis *open source*, negosiasi akses pemantauan infrastruktur dengan Pusdatin, penyusunan OLA antara DJPP dan Pusdatin, serta penyusunan SOP *incident management* yang memuat *flowchart* enam tahapan beserta *template* dokumen pendukung. Penerapan kelima intervensi tersebut secara bersamaan bersifat saling prasyarat dan tidak dapat dilaksanakan secara terfragmentasi, mengingat efektivitas masing-masing rekomendasi bergantung pada tersedianya kapabilitas yang dibangun oleh rekomendasi lainnya dalam satu ekosistem tata kelola yang kohesif.

5.2. Saran

Berdasarkan temuan evaluasi dan rekomendasi perbaikan yang telah dirumuskan, penelitian ini menyampaikan sejumlah saran yang ditujukan kepada peneliti selanjutnya sebagai bentuk refleksi atas keterbatasan yang tidak dapat diselesaikan dalam lingkup kajian ini. Saran-saran berikut bukan merupakan tindak lanjut operasional, melainkan agenda riset yang lahir dari batas-batas metodologis dan cakupan yang secara sadar ditetapkan dalam penelitian ini. Setiap butir saran memiliki keterkaitan eksplisit dengan keterbatasan yang telah terdokumentasi sehingga dapat menjadi peta jalan bagi peneliti berikutnya yang ingin memperdalam atau memperluas kajian serupa. Dengan demikian, kesinambungan pengembangan ilmu pengetahuan di bidang tata kelola layanan TI sektor publik dapat terus terjaga melalui akumulasi temuan lintas penelitian yang saling melengkapi.

1. Penelitian selanjutnya perlu memperluas cakupan objek kajian melampaui batas satu layanan pada satu direktorat sebagaimana yang menjadi keterbatasan penelitian ini. Perluasan yang dimaksud dapat dilakukan dalam dua arah: a. Secara horizontal, dengan mengikutsertakan seluruh layanan digital yang dioperasikan oleh Direktorat Pengundangan, Penerjemahan, Publikasi, dan Sistem Informasi sehingga pola kesenjangan *incident management* dapat dipetakan secara menyeluruh, bukan hanya pada satu titik layanan; b. Secara vertikal, dengan menjangkau direktorat-direktorat teknis lain di lingkungan

DJPP agar diperoleh gambaran komparatif tentang tingkat kematangan *incident management* di tingkat organisasi, bukan sekadar di tingkat unit layanan tunggal.

2. Penelitian selanjutnya disarankan untuk tidak membatasi kerangka evaluasi pada ITIL v4 semata, mengingat satu *framework* tunggal hanya mampu menyoroti kesenjangan dari sudut pandang yang terbatas. Pendekatan *multi-framework* yang menggabungkan ITIL v4 dengan kerangka lain seperti COBIT 2019 atau ISO/IEC 20000 akan menghasilkan penilaian yang lebih komprehensif karena masing-masing *framework* memiliki dimensi evaluasi yang berbeda dan saling melengkapi. Dengan demikian, rekomendasi perbaikan yang dihasilkan tidak hanya valid dari perspektif manajemen layanan, tetapi juga dari perspektif tata kelola TI dan kepatuhan standar internasional secara bersamaan.
3. Penelitian berikutnya perlu mengeksplorasi penerapan rekomendasi perbaikan yang telah dirumuskan dalam penelitian ini melalui desain riset yang bersifat longitudinal atau berbasis intervensi. Kajian ini hanya mampu memotret kondisi kesenjangan pada satu titik waktu tanpa dapat mengukur efektivitas implementasi perbaikan yang diusulkan sehingga terdapat celah pengetahuan yang signifikan antara rumusan rekomendasi dan dampak aktualnya di lapangan. Penelitian dengan pendekatan *action research* atau *before-after study* akan mampu mengisi celah tersebut sekaligus menghasilkan kontribusi praktis yang lebih terukur bagi institusi pemerintah yang mengadopsi ITIL v4 dalam konteks birokrasi Indonesia.
4. Penelitian selanjutnya disarankan untuk mengembangkan instrumen pengukuran kematangan *incident management* yang lebih terstandarisasi dan dapat direplikasi di berbagai instansi pemerintah, mengingat instrumen yang digunakan dalam penelitian ini dirancang secara kontekstual untuk satu objek kajian. Ketiadaan instrumen yang baku menyulitkan perbandingan lintas institusi dan lintas waktu sehingga akumulasi pengetahuan tentang kematangan tata kelola TI di sektor publik Indonesia masih berjalan lambat. Pengembangan instrumen yang tervalidasi secara psikometrik dan telah diujicobakan pada beragam konteks kelembagaan akan menjadi kontribusi metodologis yang bernilai tinggi bagi komunitas riset tata kelola TI pemerintahan.