

## BAB VI

### KESIMPULAN DAN SARAN

Bab ini berisikan kesimpulan dan saran atas penelitian yang telah dilakukan.

#### 6.1 Kesimpulan

Berdasarkan penelitian yang telah dilakukan, dapat ditarik kesimpulan sebagai berikut:

##### 1. Identifikasi Indikator Kinerja

Penelitian ini berhasil mengidentifikasi dan memvalidasi 15 *Key Performance Indicators* (KPI) yang relevan untuk mengukur efektivitas pengelolaan TI di DTI Universitas Andalas. Seluruh KPI ini terbagi ke dalam empat perspektif *IT Balanced Scorecard*, yaitu tiga KPI pada *Corporate Contribution*, empat KPI pada *User Orientation*, empat KPI pada *Operational Excellence*, dan empat KPI pada *Future Orientation*. Setiap indikator telah divalidasi oleh pakar DTI dan dinyatakan memenuhi kriteria SMART (*Specific, Measurable, Achievable, Relevant, Time-bound*).

##### 2. Pembobotan dan Rancangan Mekanisme Pengukuran

Sistem pengukuran kinerja dirancang dengan mengintegrasikan kerangka kerja IT-BSC dan metode AHP untuk menghasilkan bobot prioritas yang terverifikasi. Hasil pembobotan oleh tiga pakar menggunakan metode *Geometric Mean* menghasilkan *Consistency Ratio* di bawah 0,10 pada seluruh matriks, yang mengkonfirmasi validitas penilaian. Perspektif *User Orientation* memperoleh bobot tertinggi (39,93%), diikuti *Future Orientation* (26,36%), *Operational Excellence* (26,18%), dan *Corporate Contribution* (7,53%). Pada level KPI, *Mean Time to Respond* (MTTR) memiliki bobot global tertinggi (19,51%), diikuti Jumlah

Insiden Keamanan (13,10%), Persentase Staf Bersertifikasi (10,40%), dan Indeks Kepuasan Pengguna (10,17%). Untuk memastikan indikator tersebut dapat diukur secara efektif di lapangan, rancangan ini dilengkapi dengan *framework* operasional yang mendefinisikan secara eksplisit metode pengukuran, sumber data, frekuensi evaluasi, hingga unit penanggung jawab pada setiap KPI.

## 6.2 Saran

Berdasarkan hasil penelitian, pembahasan, dan keterbatasan yang ada, penulis menyusun beberapa rekomendasi yang dapat diterapkan oleh pihak DTI Universitas Andalas maupun bagi pengembangan penelitian selanjutnya.

### 1. Saran Manajerial dan Operasional bagi DTI Universitas Andalas

Pihak DTI disarankan untuk memfokuskan alokasi anggaran, waktu, dan pengawasan manajemen pada lima KPI teratas yang menguasai lebih dari 60% total bobot sistem pengukuran, khususnya dengan merestrukturisasi sistem *ticketing helpdesk* dan menyesuaikan kapasitas tim *frontliner* guna mengoptimalkan pencapaian *Mean Time to Respond*. Selain itu, DTI perlu menyusun program fasilitasi sertifikat profesional berstandar industri bagi staf TI, karena peningkatan kompetensi dan motivasi kerja merupakan fondasi utama yang berdampak langsung pada keandalan operasional serta kecepatan layanan. DTI Universitas Andalas juga direkomendasikan untuk membangun antarmuka *dashboard* digital menggunakan *tools Business Intelligence* guna memantau pergerakan 15 KPI tersebut secara *real-time* dan mempercepat pengambilan keputusan kepemimpinan.

### 2. Saran bagi Peneliti Selanjutnya

Mengingat Batasan penelitian ini berfokus pada tahap perancangan *framework* dan pembobotan indikator, peneliti selanjutnya disarankan untuk melakukan pengujian secara empiris dengan mengumpulkan data dapiaian riil DTI Universitas Andalas selama satu periode akademik penuh untuk menghitung nilai skor indeks kinerja DTI secara aktual.