

BAB 5

KESIMPULAN DAN SARAN

5.1. Kesimpulan

Berdasarkan hasil penilaian tingkat kematangan penerapan *Business Process Management* terhadap sistem pemenuhan layanan TIK, maka dapat ditarik kesimpulan sebagai berikut:

- 1) Penilaian dilakukan menggunakan *Business Process Maturity Model* (BPMM) yang terdiri dari faktor *Strategic View, Governance, Method&IT, People,* dan *Culture* yang kemudian dilakukan pemberian skor pada masing-masing area kapabilitas sehingga didapatkan hasil akhir berupa level tingkat kematangan penerapan BPM terhadap sistem pemenuhan layanan TIK di Pusintek.
- 2) Pusintek memiliki **level tingkat kematangan 3** (*Defined*) atas penerapan BPM terhadap sistem pemenuhan layanan TIK, dimana Pusintek telah melakukan dokumentasi dan pengelolaan proses bisnis dengan baik sehingga memperoleh manfaat dari proyek BPM terhadap sistem pemenuhan layanan TIK walaupun fokusnya masih belum di dalam semua tahapan yang ada di dalam siklus BPM. Selain itu penggunaan metode dan alat juga sudah digunakan yakni standar notasi BPMN dan *software* Orbus iServer yang digunakan secara kolaboratif di dalam penyusunan proses bisnis. Selain itu, Pusintek juga sudah mengurangi ketergantungan dengan pihak eksternal dengan melakukan pengelolaan BPM secara mandiri, walaupun belum ada tim yang bertugas secara khusus untuk melakukan pengelolaan proyek BPM. Di sisi lain, Pengelolaan BPM pada Pusintek belum secara khusus dikelola dan dilakukan penilaian kuantitatif secara rutin.
- 3) Pola yang terbentuk dari hasil penilaian tingkat kematangan penerapan BPM pada Pusintek menunjukkan bahwa tingkat kematangan cukup tinggi pada area *strategic view* dan rendah pada area yang lainnya dimana merupakan ciri dari organisasi yang penerapan BPM nya didorong dari sisi atas, dalam hal ini rencana strategis yang dibuat oleh Kementerian Keuangan dan diturunkan melalui Pusintek berpengaruh besar terhadap pelaksanaan dan pengambilan keputusan mengenai proyek BPM implementasi sistem pemenuhan layanan

TIK. Selain itu terdapat dukungan manajemen yang kuat untuk BPM, dalam kasus Pusintek biasanya karena ada faktor urgensi. Misalnya, perubahan atau penambahan arahan pimpinan terkait “pengelolaan layanan TIK yang *excellent*” menuntut untuk melakukan peningkatan target pada seluruh proses terkait. Dengan demikian, program BPM harus diselenggarakan secara strategis bergantung kepada struktur tata kelola yang telah didefinisikan dengan baik untuk memaksimalkan standardisasi dan percepatan pencapaian hasil. Di sisi lain, organisasi dengan tingkat rasa urgensi yang tinggi seperti ini cenderung hanya fokus pada penyelesaian proyek BPM untuk mencapai target yang diberikan sehingga mengesampingkan pengetahuan serta pengelolaan BPM secara internal

4) Faktor terendah di dalam penilaian level tingkat kematangan pada Pusintek adalah **Sumber Daya Manusia (*People*)** yang disebabkan oleh kurangnya pemahaman seluruh pegawai yang terlibat terhadap konsep BPM. adanya resistensi oleh pegawai terhadap perubahan proses bisnis, kurangnya metode pelatihan mengenai konsep BPM, dan tidak ada pengukuran kinerja dan penghargaan atas pencapaian BPM.

5.2. Saran

Dalam rangka optimalisasi implementasi *Business Process Management* (BPM), Pusintek perlu meningkatkan integrasi BPM ke dalam strategi organisasi dengan memastikan bahwa tujuan BPM sejalan dengan visi jangka panjang sehingga BPM menjadi proyek yang permanen. Untuk aspek tata kelola, disarankan agar Pusintek membentuk komite atau tim *BPM Center of Excellence* yang jelas dan aktif terlibat dalam pengelolaan serta pemantauan implementasi BPM. Penting juga untuk mendefinisikan peran dan tanggung jawab secara eksplisit, khususnya untuk tingkat eksekutif dan manajemen, guna menghindari ambiguitas dan memastikan pengambilan keputusan yang efisien. Selanjutnya, dalam hal pemilihan metode dan teknologi, Pusintek sebaiknya memilih metode penerapan BPM yang sesuai dan menjalankan setiap prosesnya sesuai dengan kebutuhan yang ada di Pusintek. Langkah ini akan meningkatkan efisiensi, menerapkan kontrol mutu, dan memberikan transparansi dalam proses implementasi BPM. Saran berikutnya adalah terkait dengan keterlibatan pegawai, di mana dianjurkan untuk melibatkan

mereka sejak tahap awal untuk meningkatkan rasa memiliki dan keterlibatan. Selain itu, diperlukan adanya pengukuran kinerja dan apresiasi atas pencapaian keberhasilan proyek BPM untuk memotivasi pegawai. Investasi dalam pelatihan BPM yang memadai juga sangat diperlukan untuk memastikan pemahaman yang baik tentang BPM di kalangan pegawai. Terakhir, untuk menciptakan budaya yang mendukung inovasi, pembelajaran berkelanjutan, dan adaptasi terhadap perubahan, Pusintek dapat menciptakan lingkungan terbuka terhadap inovasi pegawai dan memberikan apresiasi atas kontribusi pegawai di dalam penerapan BPM.

