

## BAB V

### SIMPULAN DAN SARAN

#### 5.1 Simpulan

Berdasarkan hasil pengukuran tingkat kematangan layanan TI pada Fungsi IPDS Badan Pusat Statistik Kabupaten Banjarnegara dengan menggunakan kerangka kerja ITIL V3 *domain service operation* dapat disimpulkan bahwa tingkat layanan TI pada indikator *incident management, problem management, event management, access management* dan *request fulfillment* berhenti pada level satu atau initial. Hal tersebut dikarenakan,

- 1) SOP kurang menjelaskan detail – detail dalam menangani incident.
  - Rekomendasi : ditambahkan tahap – tahap penanganan yang baku di dalam SOP *Incident Management*.
- 2) Tugas karyawan sudah dibagi sesuai *jobdesc* namun tugas tidak dikhususkan pada satu fungsi dan harus membantu tugas dari fungsi lain.
  - Rekomendasi : mengoptimalkan tim, serta karyawan harus fokus sesuai dengan *jobdesc* masing – masing.
- 3) Belum diberikan pelatihan mengenai *service operation* melainkan hanya pelatihan yang bersifat teknis pelaksanaan.
  - Rekomendasi : sebaiknya diselenggarakan pelatihan mengenai *service operation*, jadi tidak hanya pelatihan yang bersifat teknis pelaksanaan saja.
- 4) Belum adanya inisiatif karyawan untuk membuat daftar masalah/insiden.
  - Rekomendasi : diperlukan inisiatif setiap karyawan untuk merancang daftar masalah/insiden agar mempermudah perbaikan jika permasalahan terulang kembali.
- 5) Penggunaan SOP belum maksimal.
  - Rekomendasi : melakukan evaluasi terhadap SOP serta mensosialisasikan pentingnya penggunaan SOP pada *Incident Management*.

- 6) Belum adanya sistem yang digunakan *user* untuk memberikan *feedback* terhadap kinerja layanan TI.
  - Rekomendasi : menyediakan sistem untuk memberikan umpan balik terhadap kinerja layanan teknologi informasi.
- 7) Belum memiliki details tentang daftar layanan.
  - Rekomendasi : menambahkan jenis permintaan layanan, seperti permintaan layanan pada perangkat teknologi informasi maupun jaringan.

Rekomendasi disusun berdasarkan hasil temuan yang ditemukan, rekomendasi yang diberikan berjumlah dua puluh satu buah dan diharapkan dapat membantu memperbaiki layanan TI di BPS Kabupaten Banjarnegara.

## 5.2 Saran

Saran yang diberikan kepada perusahaan/instansi agar tata kelola ti dapat menjadi lebih baik lagi dan saran agar penelitian di waktu yang akan datang bisa menjadi lebih baik lagi, diantaranya adalah :

- 1) Sebaiknya BPS Kabupaten Banjarnegara rutin melaksanakan audit pada tata kelola ti agar kinerja teknologi informasi tetap terpantau. Sehingga permasalahan – permasalahan yang ada dapat teratasi.
- 2) Penelitian ini hanya berfokus pada *service operation*, diharapkan untuk penelitian berikutnya dapat menggunakan indikator atau *lifecycle* ITIL yang lain, sehingga dapat menghasilkan banyak temuan dan rekomendasi.
- 3) Penelitian selanjutnya dapat menggunakan kerangka kerja *Information Technology Infrastructure Library (ITIL)* versi terbaru, yaitu ITIL V4.

U N I V E R S I T A S  
M U L T I M E D I A  
N U S A N T A R A