

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

5.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil pengukuran Layanan TI di PTIPD UIN SUSKA Riau, maka dapat disimpulkan beberapa hal yakni sebagai berikut :

1. Hasil penelitian yang dilakukan menunjukkan bahwa dalam menjalankan kegiatan sebagai organisasi TI yang dilakukan oleh PTIPD UIN SUSKA Riau, berdasarkan keseluruhan kegiatan layanan yang dilakukan, masih terdapat beberapa kekurangan dalam penerapan ITSM. Hal ini terlihat berdasarkan hasil kuesioner menggunakan *Tools ITIL V2* pada proses *Service Management*, bahwa nilai rata-rata *maturity* (kematangan) terukur pada nilai indeks 2,27 atau terletak pada level 2 (*Repeatable/Diulang*). Artinya bahwa Layanan TI PTIPD pada area *service management* yang telah terukur memiliki standar operasional atau SOP namun belum didokumentasikan pada semua divisi dan belum dikomunikasikan.
2. Dari 11 proses yang telah terukur pada area *service management*, terhadap hasil yang bervariasi terkait *Maturity Level*. 3 proses berada pada tingkat 3 (*defined*) dengan rincian prosesnya yakni *Service Desk*(fungsi), *Incident Management*, dan *Problem Management*. 8 proses berada pada tingkat 2 (*repeatable*) dengan rincian prosesnya yakni *Configuration Management*, *Change Management*, *Release Management*, *Service Level Management*, *Financial Management*, *Capacity Management*, *Availability Management*, dan *IT Service Continuity Management*.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

3. Dari hasil penelitian tingkat *Maturity Level* yang telah terukur, maka dapat disimpulkan kondisi layanan TI saat ini di PTIPD yakni : beberapa proses telah memiliki penanggung jawab namun belum formal; belum ada SLA yang jelas; prosedur yang dilaksanakan belum formal secara keseluruhan; perencanaan biaya dan sumber daya belum rutin dilakukan; tidak adanya survei rutin dan formal terhadap pengguna layanan TI; serta perencanaan peningkatan umumnya berdasarkan masalah dan insiden dari pengguna.
4. Kesimpulan terkait rekomendasi yang dapat diberikan yakni : perencanaan dan dokumentasi prosedur harus lebih proaktif dan konsisten; menentukan penanggung jawab secara formal; membuat SLA; merencanakan prosedur aktivitas yang formal; proses menentukan pembiayaan dan pengadaan sumberdaya dilakukan secara formal dan terdokumentasi dengan baik; melakukan survei terhadap pengguna layanan TI agar dapat digunakan sebagai dasar peningkatan layanan TI kedepannya sehingga tidak hanya menggunakan catatan masalah dan insiden saja.

5.2 Saran

Berdasarkan hasil yang telah diperoleh, maka beberapa saran yang dapat diberikan terkait penelitian ini yakni sebagai berikut :

1. Hasil dari penelitian ini, dapat digunakan selanjutnya dalam pembuatan perencanaan *Framework* ITIL V2 di PTIPD agar layanan TI yang disediakan oleh PTIPD memiliki kualitas yang baik dari segi pemberian pelayanan maupun peningkatan kualitas layanan TI.
2. Peningkatan layanan TI mesti dilakukan melalui prosedur disemua area *Service Management* yang telah disetujui bersama dengan *stakeholder* dan terdokumentasi dengan baik sehingga tiap proses peningkatannya dapat dikontrol.

3. Penelitian ini dapat dimanfaatkan oleh peneliti selanjutnya agar dapat juga diterapkan pada organisasi atau perusahaan lain sebagai penyedia layanan TI diluar lingkungan institusi pendidikan.



- Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**
1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
 2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.