

BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

Penelitian yang sudah dilakukan diberikan kesimpulan yang menjelaskan mengenai hasil dan pembahasan berupa rekomendasi *Standard Operating Procedure* (SOP) manajemen insiden Unit STI IT Telkom Purwokerto yang disesuaikan dengan ITIL V4, untuk selanjutnya dijadikan rekomendasi Unit STI IT Telkom Purwokerto dan saran untuk penelitian selanjutnya.

5.1 Kesimpulan

Berdasarkan rumusan masalah yang telah ditentukan dan hasil penelitian, diperoleh kesimpulan penelitian yaitu:

1. Proses analisis pengelolaan insiden Unit STI IT Telkom Purwokerto dilakukan dengan pemetaan kondisi eksisting yang disesuaikan dengan SOP saat ini, yang selanjutnya dilakukan perbandingan antara kondisi eksisting dengan kondisi ideal ITIL V4.
2. Pemetaan kondisi eksisting dan kondisi ideal ITIL V4 menunjukkan masih terdapat kesenjangan pada proses penanganan insiden layanan di Unit STI IT Telkom Purwokerto. Kesenjangan tersebut adalah:
 - a. Proses pencatatan insiden yang dilakukan belum dituliskan secara rinci.
 - b. Belum adanya penerapan media notifikasi pelaporan insiden dan konfirmasi apabila terjadi insiden pada bagian tim teknis.
 - c. Belum adanya penerapan kategori penyelesaian insiden.
 - d. Penanganan insiden belum sepenuhnya sesuai dengan ketentuan dari dokumen SLA.
 - e. Belum adanya proses untuk memastikan dampak terjadinya insiden.
 - f. Tidak adanya dokumentasi daftar insiden yang sebelumnya sudah terjadi.

- g. Tidak adanya proses kategorisasi insiden dan tidak ada proses pembaharuan jenis insiden apabila insiden tidak sesuai dengan diagnosis awal.
 - h. Belum adanya penerapan survei kepuasan pengguna terkait penanganan insiden.
3. Diberikan rekomendasi perbaikan pada SOP manajemen insiden yang disesuaikan dengan standar proses ITIL V4, yang terdapat sembilan proses aktivitas kunci. Diantaranya yaitu:
- a. Menambahkan proses *Incident Categories* yang sebelumnya tidak dicantumkan prosesnya.
 - b. Menambahkan proses *Incident Prioritization* yang sebelumnya tidak ada.
 - c. Menambahkan proses *Incident Diagnosis* yang sebelumnya tidak dicantumkan prosesnya.
 - d. Menambahkan proses *Investigation and diagnosis* yang sebelumnya tidak ada.
4. Selain rekomendasi SOP diperlukan rekomendasi teknis lainnya diantaranya adalah:
- a. Menerapkan media konfirmasi untuk penanganan insiden.
 - b. Adanya aktivitas yang menjadi penentu level prioritas dan penanganan insiden untuk dikerjakan sesuai dengan prosedur.
 - c. Adanya aktivitas investigasi dan diagnosis untuk melakukan penanganan insiden.
 - d. Adanya formulir survei pengguna untuk mengetahui performa penanganan insiden yang dilakukan.
 - e. Adanya dokumentasi aktivitas penyesuaian proses penanganan insiden.

5.2 Saran

Saran yang diberikan terkait tugas akhir yang telah dilakukan, sebagai berikut:

1. Unit STI IT Telkom Purwokerto

Apabila rekomendasi perbaikan SOP Manajemen Insiden pada penelitian akan diimplementasikan, perlu adanya proses aktivitas evaluasi

terkait dokumen SOP dengan menyesuaikan perubahan dan perkembangan Unit STI IT Telkom Purwokerto.

2. Penelitian Selanjutnya

- a. Proses penyusunan SOP dapat menggunakan *tools* tambahan untuk mempermudah dalam pembuatan alur *flowchart* proses insiden seperti *tools Microsoft visio*.
- b. Perlunya identifikasi secara lebih detail pada analisis kesenjangan terkait identifikasi proses manajemen insiden sehingga dapat mempermudah dalam implementasi pembuatan alur SOP.
- c. Perlunya penyusunan pertanyaan wawancara secara detail untuk menunjang kelengkapan informasi dengan menggunakan bahasa yang mudah dipahami.
- d. Perlunya referensi dokumen pendukung yang lebih lengkap untuk menunjang proses pemahaman terkait *Framework ITIL V4*.