

BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

5.1 Kesimpulan

Berdasarkan penelitian yang telah dilakukan, penelitian ini menggunakan metode *Information Technology Infrastructure Library (ITIL) Versi 3 domain service operation* yang bertujuan untuk menganalisis pada kegiatan operasional harian pengelolaan layanan-layanan TI didalamnya yang menggunakan *website kkp2.atrbpn.go.id*.

Framework ITIL Versi 3 dapat meningkatkan kualitas layanan *website* dan menganalisis tingkat kematangan yaitu dengan menggunakan *maturity level*. Hasil nilai kematangan pada *website kkp2.atrbpn.go.id* pada subdomain *service operation* domain *service management as a practice* dengan memperoleh rata-rata 3,97. *Service operation principles* dengan rata-rata 3,27. *Service operation processes* memperoleh rata-rata 2,95. *Common service operation* dengan rata-rata 4. *Organizing service operation* dengan rata-rata 4,12. *Service operation technology consideration* dengan rata-rata 3,8. *Implementing service operation* dengan rata-rata 3,3.

Rata-rata total yang diperoleh dari semua domain *service operation* yaitu 3,1 berada pada level 3 (*defined*) yang berarti pentingnya untuk menjalankan proses-proses dasar seperti dan melakukan dokumentasi pada setiap proses serta standarisasi supaya bisa mencapai level yang telah diharapkan.

5.2 Saran

Dari permasalahan yang ada, maka dibutuhkannya *service desk* pada *website KKP* untuk menerima berbagai macam panggilan keluhan dari pengguna *website KKP*, permintaan dari pengguna mengenai tampilan yang ada pada *website KKP*, dari pelaporan *incident* kepada pusat server, saran yang dapat disampaikan, pertanyaan hingga permintaan tertentu dari pengguna *website KKP*.

Terdapat saran untuk penelitian selanjutnya yang mengusung topik manajemen layanan teknologi informasi dengan menggunakan *framework ITIL Versi 3 domain continual service improvement* atau *CSI* dikarenakan untuk menilai dan

meningkatkan efektifitas dan efisiensi layanan TI yang ada pada ATR/BPN Purbalingga beserta penyesuaian layanan TI dengan perubahan keperluan bisnis yang ada.