

## **BAB 4. SIMPULAN DAN SARAN**

Bab ini berisi simpulan dan saran yang dapat digunakan sebagai acuan untuk penelitian lebih lanjut.

### **4.1 Simpulan**

Adapun simpulan dari penelitian adalah sebagai berikut :

1. Terdapat 22 layanan IT yang ada di universitas kristen maranatha, diantaranya adalah LAN, Wifi, pembuatan aplikasi, *mobile applications*, SAT, PMB, wisuda, SAP, pajak, payroll, ruangan, payment gateway, shared storage, consultation, installation (OS & basic application package), configuration, email, antivirus, acces & authentication, labkom, support dan web.
2. Dari layanan IT yang ada, telah dibuat *Service Level Agreement* yang mendefinisikan layanan secara lengkap, yang berisi pembagian tanggung jawab setiap unit di BPPLTI terhadap layanan yang akan diberikan kepada pengguna sehingga menghasilkan sesuatu yang dapat diukur dan dinilai.

### **4.2 Saran**

1. Penelitian selanjutnya dapat melakukan analisis lebih dalam terhadap penentuan kinerja layanan (*availability* dan *performance*) untuk masing-masing kategori. Beberapa parameternya adalah berapa lama layanan boleh terhenti dan berapa lama waktu yang dibutuhkan untuk mendapatkan layanan tersebut.
2. Membuat dokumen revisi atau evaluasi untuk mencatat hal-hal yang perlu dipertahankan dan ditingkatkan.