

## **BAB 4**

### **KESIMPULAN DAN SARAN**

#### **4.1 Kesimpulan**

Dari hasil analisis dan pengecekan dari *email* layanan serta SOP yang digunakan oleh DLTI Universitas Kristen Maranatha maka didapat kesimpulan sebagai berikut :

1. Hasil dari analisis layanan melalui *email* ITCare maupun SOP dapat ditarik simpulan bahwa sebenarnya dengan bertambahnya segala macam bentuk teknologi maka layanan yang diberikan oleh DLTI banyak yang tidak terdapat dalam SLA, sehingga DLTI melakukan pelayanan tanpa SLA yang menjadi pondasi pemberian layanan ke pengguna.
2. Banyaknya aplikasi maupun teknologi yang baru ada di Universitas Kristen Maranatha menjadi tantangan bagi DLTI agar mengantisipasi segala proses pelayanan yang ada dengan Service Level Agreement dan Standard Operating Procedure yang sesuai dan tercatat dengan sebaik mungkin.

#### **4.2 Saran**

Saran dari tugas akhir Pembuatan Standar Layanan Teknologi Informasi untuk Sistem Penjaminan Mutu Internal Universitas Kristen Maranatha adalah untuk selalu memperbaharui daftar layanan dalam *Service Level Agreement*, dikarenakan dengan banyaknya teknologi baru yang dipakai di Universitas Kristen Maranatha maka dapat dipastikan layanan untuk teknologi informasi akan terus bertambah sehingga perlunya *Service Level Agreement* menjadi pedoman bagi penyedia layanan agar selalu terarah untuk memberikan layanan yang sesuai dengan ketentuan Direktorat Layanan Teknologi Informasi.