

BAB 4

SIMPULAN DAN SARAN

4.1 Simpulan

Dari hasil pengukuran dan monitoring yang telah dilakukan terhadap layanan-layanan yang dimiliki Direktorat Layanan Teknologi Informasi, didapat kesimpulan sebagai berikut:

1. Hasil analisis pengukuran dan monitoring periode I.

Dari 12 layanan yang dimiliki DLTI, 10 diantaranya sudah dapat dikatakan berjalan sesuai dengan SLA yang ada dan 2 di antaranya sudah berjalan sesuai namun belum maksimal, seperti adanya perangkat PC yang belum terinstal antivirus dan laboratorium komputer pusat yang masih membutuhkan beberapa fasilitas tambahan guna untuk memenuhi kebutuhan aktivitas perkuliahan.

2. Menindaklanjuti analisis pengukuran dan monitoring periode II.

Setelah dilakukan pengukuran ulang terhadap layanan yang ada yaitu Wi-Fi, Pengukuran Join Domain, Laboratorium Pusat dan Instalasi Antivirus, status layanan yang pada awalnya berstatus kurang baik sekarang telah mendapat status sangat baik, dikarenakan adanya pergantian perangkat dan juga bantuan penjelasan langsung dari staff ITCare terkait layanan yang sebelumnya berstatus kurang baik.

3. Hasil pengukuran dan monitoring layanan yang baru.

Hasil pengukuran Layanan Sticker Barcode M-Track, Pengisian Tinta Ulang Printer, Download File dan Manajemen Akun dan Permission Role dinyatakan telah sesuai dengan SLA yang ada.

Data yang dibutuhkan untuk mengukur kinerja layanan dengan SLA masih belum sepenuhnya terdokumentasikan dengan baik, belum adanya pendokumentasian atas seluruh aktivitas yang berjalan dalam sebuah layanan. Data hanya diperoleh dengan cara melihat kembali email yang ada, tidak ada pendokumentasian lanjut. Pengukuran sebuah kinerja layanan tidak bisa hanya dilihat dari kapan layanan tersebut diminta dan kapan layanan tersebut terpenuhi.

Banyak layanan yang tercatat bahwa layanan tersebut membutuhkan waktu yang lama untuk menyelesaikan sebuah masalah, pada nyatanya proses yang dijalani oleh ITCare hampir seluruhnya berjalan 100% sesuai dengan SLA. Banyak faktor yang dapat mempengaruhi cepat lambatnya proses suatu layanan.

4.2 Saran

Saran yang dapat disampaikan dari hasil akhir penelitian ini adalah untuk selalu melakukan pendokumentasian lanjut atas berjalannya sebuah layanan agar kinerja sebuah layanan dapat diukur lebih akurat dari sebelumnya. Melakukan peremajaan terhadap alat alat yang dapat mendukung berjalannya sebuah layanan. Penyesuaian ulang Service Level Agreement dengan keadaan lapangan saat ini juga perlu dilakukan guna untuk menyesuaikan dengan kendala-kendala yang dimiliki. Membentuk sebuah tim dengan pekerjaan utamanya adalah memantau seluruh layanan yang ada dengan jangka waktu yang telah ditentukan bila memungkinkan.

