

BAB 4 SIMPULAN DAN SARAN

4.1 Simpulan

Dari hasil pengukuran dan monitoring yang telah dilakukan terhadap beberapa layanan yang dimiliki Direktorat Layanan Teknologi Informasi (DLTI), maka didapatkan kesimpulan sebagai berikut:

1. Menindaklanjuti analisis pengukuran dan monitoring Periode I dan II.
Setelah dilakukan pengukuran ulang terhadap Layanan Local Area Network (LAN), Layanan Wi-Fi, Layanan Instalasi, Layanan Konfigurasi, dan Layanan SAT, status layanan tersebut sekarang telah mendapatkan status sangat baik, dikarenakan sudah berjalan sesuai dengan SLA serta mendapat penjelasan langsung dari pihak ITCare.
2. Hasil Pengukuran Layanan Perilisan Produk
Layanan Perilisan Produk ini baru pertama kali dilakukan pengukuran dan monitoring. Hasil yang didapatkan yaitu baik dikarenakan proyek yang masuk langsung dikerjakan dan proses nya cukup cepat dan hanya sedikit yang mengalami kendala.
3. Prioritas Layanan
Layanan Local Area Network (LAN), Layanan Wi-Fi, Layanan Instalasi, Layanan Konfigurasi, Layanan SAT termasuk layanan yang urgent karena jika layanan ini tidak berjalan maka akan sangat mengganggu proses kinerja yang ada, sehingga layanan ini harus tetap berjalan dan ditingkatkan lagi. Untuk Layanan Perilisan Produk, masih harus diperbaiki lagi karena banyak user yang komplain tentang prioritas yang didahulukan dalam proses perilisan produk ini.

Data yang digunakan untuk melakukan pengukuran kinerja layanan dengan SLA belum semua lengkap dan terdokumentasikan dengan baik, tidak semua aktivitas ada dokumentasinya. Data diperoleh dengan melihat email yang ada dari pihak ITCare dan tidak ada pendokumentasian lebih lanjut. Pada nyatanya proses yang dijalani oleh pihak ITCare 100% sesuai dengan SLA, namun banyak factor lain yang dapat mempengaruhi cepat lambatnya proses

suatu layanan sehingga pengukuran tidak dapat dilakukan sekali saja jika ingin mendapatkan hasil kinerja yang optimal dan lebih baik.

4.2 Saran

Saran yang dapat disampaikan dari hasil penelitian ini yaitu untuk menambahkan software atau app untuk menampung data – data yang masuk agar dapat terdokumentasikan dengan baik, sehingga dapat mengoptimalkan proses kinerja di masa mendatang dan dapat melakukan pengukuran yang lebih akurat dari hasil pengukuran yang sebelumnya.

