

## **BAB 5**

### **SIMPULAN DAN SARAN**

#### **5.1 Simpulan**

Dari hasil pembuatan standar pengukuran dan monitoring layanan DLTI Universitas Kristen Maranatha didapat simpulan sebagai berikut :

1. Standar pengukuran layanan pada DLTI menggunakan SLA yang diukur dengan menggunakan standar pengukuran dan monitoring layanan yang terdiri dari 18 komponen. Kedelapan belas komponen tersebut adalah nama layanan, deskripsi layanan, persyaratan, prosedur, waktu layanan, jangka waktu penyelesaian, biaya, produk layanan, sarana / prasarana, pengguna layanan, pengawasan internal, penanganan pengaduan, alat pengukuran layanan, jaminan pelayanan, jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan, periode pemeriksaan, evaluasi kinerja pelaksana, metode pengukuran.
2. Pengukuran kinerja layanan pada unit DLTI dilakukan dengan metode observasi langsung dengan staf DLTI, observasi aplikasi web, email dan survey dalam bentuk kuisioner sesuai dengan dokumen SLA. Kesimpulan tentang pengukuran layanan adalah sebagai berikut:
  - a) Layanan konsultasi belum memiliki data / dokumentasi siapa dan kapan konsultasi tersebut dilaksanakan.
  - b) Layanan pelatihan penggunaan aplikasi belum memiliki kolom tanggal yang harus diisi pengguna pada lembar evaluasi pelatihan, sehingga tidak
  - c) diketahui kapan dilaksanakannya pelatihan tersebut.
  - d) Layanan permohonan CLS belum terdokumentasikan dan juga belum ada hasil survey kepuasan pengguna.
  - e) Layanan permohonan subdomain belum terdokumentasikan dan juga belum ada hasil survey kepuasan pengguna.
  - f) Terdapat 10 layanan prioritas yang perlu ditangani segera, yaitu :
    - 1) Layanan SAT
    - 2) *Local Area Network*
    - 3) *Local wifi*

- 4) Layanan *email*
- 5) Layanan permintaan *join domain*
- 6) Layanan pembuatan & *reset user domain*
- 7) Layanan manajemen akun dan *permission role*
- 8) Layanan konfigurasi
- 9) Layanan pembuatan & perubahan aplikasi
- 10) Layanan instalasi (*OS & basic application package*)

Layanan-layanan tersebut perlu ditangani segera karena merupakan layanan operasional Universitas Kristen Maranatha. Dan juga terdapat bisnis utama Maranatha sehingga jika layanan tersebut mengalami gangguan atau tidak dapat digunakan, dapat mengganggu kegiatan bahkan merugikan pihak terkait.

- g) Hasil layanan yang sudah mempunyai standarisasi dan dokumentasi lengkap sehingga mempermudah pengukuran layanan. Berikut adalah daftar layanannya :

- 1) Local Area Network
- 2) Local Wifi
- 3) Layanan Pembuatan dan Reset User Domain
- 4) Layanan Email
- 5) Layanan Instalasi (OS & basic application package)
- 6) Layanan Konfigurasi
- 7) Layanan Permintaan Join domain
- 8) Layanan Peminjaman Lab Komputer Pusat
- 9) Layanan SAT
- 10) Layanan Instalasi Anti Virus
- 11) Layanan Pembuatan / Perubahan Aplikasi
- 12) Layanan Permintaan Stiker Barcode Mtrack
- 13) Layanan Manajemen Akun dan Permission Role
- 14) Layanan Pengunduhan File
- 15) Layanan Peminjaman Alat & Barang
- 16) Layanan Pengisian Tinta Printer
- 17) Layanan Pengajuan Barang Infrastruktur

3. Hasil kepuasan layanan unit DLTI diperoleh dari survey smile dan survey yang dikirim melalui *email*. Diperoleh hasil 240 inputan untuk survey smile dan 48 inputan untuk survey melalui *email*.

## 5.2 Saran

Saran yang diberikan untuk layanan di DLTI Universitas Kristen Maranatha adalah sebagai berikut :

1. Pengukuran layanan konsultasi, sebaiknya diukur dari tingkat kepuasan pengguna layanan dengan menggunakan survey kertas. Hasil dokumentasi seperti PPD sudah tersedia, tetapi tidak tercatat bukti layanan tersebut.
2. Lembar evaluasi pelatihan untuk layanan pelatihan penggunaan aplikasi sebaiknya memiliki kolom tanggal yang harus diisi pengguna.
3. Layanan CLS harus memiliki bukti fisik dan terdokumentasikan dari pengguna meminta layanan sampai pengguna menerima layanan. Untuk permohonan sebaiknya menggunakan format layanan yang tersedia di website Universitas Kristen Maranatha. Setelah menerima layanan, pengguna mengisi survey yang dikirim melalui *email*.
4. Layanan subdomain harus memiliki bukti fisik dan terdokumentasi, apakah layanan yang diberikan sudah sesuai dengan permintaan. Setelah menerima layanan, pengguna mengisi survey kepuasan pengguna yang dikirimkan melalui *email*.

