

BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

1.1 Kesimpulan

Dari hasil pembuatan prosedur pengelolaan masalah layanan STI yang dilakukan pada Labkom STMIK STIKOM Surabaya ini dapat diperoleh kesimpulan sebagai berikut:

1. Telah dihasilkan lima SOP, enam instruksi kerja, dan 18 rekam kerja untuk mengelola masalah layanan STI.
2. Hasil prosedur ini dibuat dengan mengacu pada ruang lingkup kebijakan pengelolaan masalah layanan STI dan aliran proses *Problem Management* pada standar ITIL V3 – *Service Operation*.

1.2 Saran

Saran yang diberikan untuk pengembangan lebih lanjut adalah sebagai berikut:

1. Perlu ditambahkan satu *role* baru dalam susunan struktur organisasi Labkom untuk berperan sebagai *Service Desk*.
2. Rekam kerja yang dihasilkan dalam penelitian ini bersifat penulisan manual pada dokumen atau pencatatan pada program pengolah kata dan angka, diharapkan untuk pengembangan berikutnya dapat dibuatkan sistem informasi yang dapat mengelolah masalah layanan STI di Labkom.
3. Jika ada penambahan layanan STI dan penambahan aktivitas operasional, prosedur yang telah dibuat ini perlu disesuaikan dengan kondisi terbaru.