

## BAB V

### KESIMPULAN DAN SARAN

#### 5.1 Kesimpulan

Hasil dari pembuatan prosedur *Incident Management* untuk penanganan pengaduan pada PPTI berdasarkan *framework* ITIL V-3 ini kesimpulannya adalah, telah dihasilkan 9 Standar, 14 Prosedur, dan 17 Formulir untuk menangani pengaduan pada Bagian PPTI dengan mengacu pada aliran proses *Incident Management* pada *framework* ITIL-V3 – *Service Operation*.

#### 5.2 Saran

Saran yang dapat diberikan kepada Bagian PPTI di Institut Bisnis dan Informatika Stikom Surabaya diantaranya:

1. Menambahkan dokumen kebijakan secara tertulis yang diterapkan dalam menangani proses *incident management*.
2. Formulir 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 mengelola masalah penanganan pengaduan di Bagian PPTI.