

## BAB V

### PENUTUP

#### 5.1 Kesimpulan

Tahapan untuk merancang dokumen tata kelola service operation TI tentang *Information Capital Readiness (ICR)* yaitu :

1. Analisis kesenjangan dari setiap proses di dalam ICR didapatkan dari ketetapan di buku pedoman kontrak kinerja unit dan dari *Opportunity For Improvement (OFI)* yang terdapat di dalam dokumen *feedback reports*. Hasil kesenjangan pada proses *infrastructure* adalah kurangnya informasi tentang langkah-langkah pendukung standar perusahaan dalam ketersediaan dan pengelolaan layanan *infrastructure*, serta pemahaman pelaporan dokumentasi gangguan pada jaringan. Hasil kesenjangan pada proses *Business Process Management* adalah masih kurangnya pemahaman aturan pemasukan data aplikasi *core business* dan pengambilan hasil data dari log, serta belum adanya penunjukan *key user* dan belum terdapatnya pelatihan untuk masing-masing *key user*. Hasil kesenjangan pada proses *Information Management* adalah belum terdapatnya kesadaran manajemen terhadap pemberian *comment* pada aplikasi PBViews.
2. Hasil dari analisis kesenjangan dianalisis untuk memperoleh identifikasi perbaikan masing-masing proses di dalam ICR. Identifikasi perbaikan pada proses *Infrastructure* adalah pendefinisian langkah-langkah yang jelas mengenai ketersediaan dan pengelolaan layanan *infrastructure* serta cara pelaporan dan dokumentasi gangguan pada jaringan. Identifikasi perbaikan pada proses *Business Process Management* adalah membuat langkah-langkah yang jelas

tentang pemasukan data pada aplikasi *core business* dan pengambilan data dari log ellips, serta penetapan *key user* masing-masing *core business* dan pengajuan jadwal pelatihan untuk *key user*. Identifikasi perbaikan pada proses *Information Management* adalah pembuatan langkah-langkah *warning management* yang berguna untuk mengingatkan manajemen tentang pemberian *comment* pada aplikasi PBViews.

3. Hasil dari identifikasi perbaikan dianalisis sehingga diperoleh hasil berupa Prosedur Operasional Baku (POB) dan Instruksi Kerja (IK) yang mengacu pada proses *service operation* di ITIL V3 pada masing-masing proses di dalam ICR. Hasil identifikasi perbaikan pada proses *infrastructure* adalah POB *infrastructure* yang di dalamnya terdapat dua IK yaitu ketersediaan dan pengelolaan layanan *infrastructure* serta pelaporan dan dokumentasi gangguan pada jaringan. Hasil identifikasi perbaikan pada proses *Business Process Management* adalah rancangan Surat Keputusan untuk penetapan *key user* dan POB *Business Process Management* yang di dalamnya terdapat tiga IK yaitu memasukkan data menggunakan aplikasi *core business* perusahaan, pengajuan jadwal pelatihan *key user*, dan pengambilan hasil data dari log ellipse. Hasil identifikasi perbaikan pada proses *Information Management* adalah POB *Information Management* yang di dalamnya terdapat IK yaitu *warning management*.

## 5.2 Saran

Saran yang diberikan untuk pengembangan lebih lanjut adalah melanjutkan tata kelola *service operation* TI menggunakan ITIL V3 pada ICR dengan membutuhkan tahapan implementasi sampai *monitoring*.