

BAB V

PENUTUP

Bab penutup ini berisikan kesimpulan dan saran terkait hasil penelitian manajemen layanan sistem informasi untuk pengelolaan kegiatan penelitian dan pengabdian masyarakat di Fakultas Komputer Universitas Universal menggunakan kerangka kerja ITIL v3 *domain Service Design*.

5.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil dari penelitian manajemen layanan sistem informasi untuk pengelolaan kegiatan penelitian dan pengabdian masyarakat pada kerangka kerja ITIL di Fakultas Komputer Universitas Universal, maka kesimpulan yang dapat diambil adalah sebagai berikut.

1. Adapun cara untuk mengimplementasikan kerangka kerja ITIL (*Information Technology Infrastructure Library*) dalam manajemen layanan berbasis sistem informasi adalah evaluasi dan pemahaman, pemetaan proses, desain proses, implementasi dan pelatihan, pengukuran dan peningkatan, komunikasi dan kolaborasi, audit dan sertifikasi.
2. Adapun cara untuk merancang manajemen layanan sistem informasi *domain service design* untuk mengelola kegiatan penelitian dan pengabdian masyarakat adalah identifikasi kebutuhan dan tujuan, pemetaan proses, desain proses, identifikasi dan pengelolaan resiko, penggunaan teknologi, pelatihan dan dukungan, evaluasi dan perbaikan.

Perlu diingat bahwa implementasi ITIL tidaklah *instant*, melainkan merupakan proses yang berkelanjutan. Penting untuk melibatkan tim yang terlibat

secara aktif, beradaptasi dengan perubahan, dan terus meningkatkan sesuai dengan kebutuhan Fakultas Komputer Universitas Universal.

5.2 Saran

Berdasarkan hasil dari penelitian proses layanan sistem informasi untuk pengelolaan kegiatan penelitian dan pengabdian masyarakat di Fakultas Komputer Universitas Universal, maka saran yang dapat diberikan adalah sebagai berikut.

1. Memastikan bahwa layanan yang disediakan sesuai dengan kebutuhan *user*.

Hal ini dapat dilakukan dengan melakukan analisis mengenai *user experience* secara berkala dan memperbaiki layanan yang tidak sesuai dengan kebutuhan *user*.

2. Penelitian ini hanya mencakup kerangka kerja ITIL pada domain *service design*, sehingga implementasi layanan SI/TI dapat dikembangkan untuk penelitian selanjutnya menggunakan kerangka kerja ITIL lainnya, yakni *service transition*, *service operation*, dan *service continual improvement*.

DAFTAR PUSTAKA

- Agents, B. a. (2007). *The Official Introduction to the ITIL Service Lifecycle*. The Stationery Office. Retrieved from https://www.google.co.id/books/edition/The_Official_Introduction_to_the_ITIL_Se/9uLkMMqRKRrYC?hl=id&gbpv=1&dq=ITIL&pg=PA7&printsec=frontcover
- Arribe, E., & dkk. (2022). Analisis Manajemen Layanan Teknologi Informasi Dengan Framework ITIL Domain Service Strategy Di Klinik. *Software Engineering and Information Systems (SEIS)*, 2 no 2, 23-27. Retrieved from <https://ejurnal.umri.ac.id/index.php/SEIS/article/view/3995/1946>
- Binus University, A. (2020, Desember 23). <https://mti.binus.ac.id/2020/12/23/siklus-manajemen-layanan-itol/>. Retrieved from Binus University Graduate Program Master Program: <https://mti.binus.ac.id/2020/12/23/siklus-manajemen-layanan-itol/>
- Ekadana, F. A., & Kurniawan, Y. (2022). Analisis Manajemen Layanan Teknologi Informasi pada Universitas Ma Chung dengan Framework ITIL Domain Service Strategy dan Service Design. *KURAWAL Jurnal Teknologi, Informasi dan Industri*, 5 Nomor 1, 31-44. Retrieved from <http://jurnal.machung.ac.id/index.php/kurawal/article/view/549/251>
- Hariyanti, N. T., & dkk. (2018, Desember). Pemanfaatan Proses Pada Kerangka ITIL V3 Dalam Menyediakan Manajemen Layanan Teknologi Informasi. *Eksekutif*, 15 no 2, 388-403. Retrieved from <https://jurnal.ibmt.ac.id/index.php/jeksekutif/article/view/194/171>

- Herlinudinkhaji, D., & Daru, A. F. (2015, Desember). Audit Layanan Teknologi Informasi Berbasis Information Technology Infrastructure. *Jurnal Informatika Upgris (JTU)*, 1 (2), 110-121. Retrieved from <http://journal.upgris.ac.id/index.php/JIU/article/view/869/1039>
- Istiyana, N. A. (2022). *Buku Ajar Audit Sistem Informasi*. Nas Media Pustaka. Retrieved from https://www.google.co.id/books/edition/Buku_Ajar_Audit_Sistem_Informasi/o9-SEAAAQBAJ?hl=id&gbpv=1&dq=apa+itu+ITIL&pg=PA190&printsec=frontcover
- Nugraha, W., & Negara, E. S. (2021, Desember). Analisis Layanan TI pada Domain Service Operation dengan Menggunakan Framework ITIL V3. *Jurnal Sistem Informasi Musirawas (JUSIM)*, 6 (2), 123-136. Retrieved from <http://download.garuda.kemdikbud.go.id/article.php?article=2391648&val=15085&title=ANALISIS%20LAYANAN%20TI%20PADA%20DOMAIN%20SERVICE%20OPERATION%20DENGAN%20MENGUNAKAN%20FRAMEWORK%20ITIL%20V3>
- Nur, S., & Sudrajat, J. (2020, Juni). Perancangan Manajemen Layanan Teknologi Informasi Menggunakan Framework Information Technology. *Computech & Bisnis*, 14 (1), 47-51. Retrieved from <http://jurnal.stmik-mi.ac.id/index.php/jcb/article/view/220/242>
- Oliver, A. (2021, February 23). *Information Technology Infrastructure Library, Sistem Manajemen IT Pilihan Perusahaan*. Retrieved from Glints:

<https://glints.com/id/lowongan/information-technology-infrastructure-library/#.Y4QGANZBy02>

Prakom, & Admin. (2020, 10). *ITIL (Information Technology Infrastructure Library)*. Retrieved from Prakom.Banjarmasinkota.co.id:
<https://prakom.banjarmasinkota.go.id/2020/10/itil-information-technology.html>.

Program, B. U. (2020, Desember 23). *Siklus Manajemen Layanan ITIL*. Retrieved from <https://mti.binus.ac.id/2020/12/23/siklus-manajemen-layanan-itil/>:
<https://mti.binus.ac.id/2020/12/23/siklus-manajemen-layanan-itil/>

Rahmawati, Y., & Natasia, S. R. (2020, Agustus). Perancangan Sistem Manajemen Insiden Layanan TI pada PT. Pos Indonesia Kota Balikpapan. *Sistem Informasi Ilmu Komputer Prima (JUSIKOM PRIMA, 4 (1), 7-14*. Retrieved from
<http://jurnal.unprimdn.ac.id/index.php/JUSIKOM/article/view/1197/249>

Ramayasa, I. P. (2020). Penerapan Framework ITIL V3 dalam Analisis Tata Kelola Sistem Informasi Layanan Akademik Domain Service Transition. *Teknologi Informasi dan Komputer, 06 nomor 02*, 134-141.

Romadhon, A., Sukmana, H. T., & Masruroh, S. U. (2018). Mengukur Tingkat Kematangan Layanan IT dengan Framework ITIL V3 (Studi kasus: PUSTIPANDA UIN Jakarta). *Konferensi Nasional Sistem Informasi 2018*, 1190-1194. Retrieved from
<http://jurnal.atmaluhur.ac.id/index.php/knsi2018/article/view/512/437>

S.Kom, W. S. (2022, November 28). *Konsep Information Technology Infrastructure Library (ITIL)*. Retrieved from DosenIT:

<https://dosenit.com/kuliah-it/sistem-informasi/konsep-information-technology-infrastructure-library-itil>

Safitri, C. I., & dkk. (2021, April). Analisis Tingkat Kematangan Manajemen Layanan Teknologi Informasi Menggunakan Framework (ITIL) V3. *Jurnal Jupiter*, 13 no 1, 134-144. Retrieved from <https://jurnal.polsri.ac.id/index.php/jupiter/article/view/3258/1405>

Sukmana, H. T., & Rahardja, U. (2020). *Manajemen Layanan Operasional TIK*. (Z. Kenita, Ed.) Asosiasi Pendidikan Tinggi Informatika dan Komputer (APTIKOM). Retrieved from https://www.google.co.id/books/edition/Manajemen_Layanan_Operasiona_l_TIK/kB4FEAAAQBAJ?hl=id&gbpv=1&dq=manajemen+layanan+tik&printsec=frontcover

Susanto, T. D. (2016). *Manajemen Layanan Teknologi Informasi*. Surabaya: Asosiasi Sistem Informasi Indonesia (AISINDO).

Susanto, T. D. (2017). *Sukses Mengelola Layanan Teknologi Informasi & Kiat Lulus Ujian Sertifikasi ITIL Foundation*. Surabaya: Asosiasi Sistem Informasi Indonesia (AISINDO).

Wekke, I. S. (2022). *Metode Pengabdian Masyarakat Dari Rancangan ke Publikasi*. Adab , CV. Adanu Abimata. Retrieved from https://www.google.co.id/books/edition/Metode_Pengabdian_Masyarakat_Dari_Rancan/lxaMEAAAQBAJ?hl=id&gbpv=1&dq=pengabdian+masyarakat&printsec=frontcover