

BAB V

PENUTUP

Bab ini menjelaskan kesimpulan dari hasil analisis dan perancangan yang telah dilakukan serta diberikan saran pengembangan yang dapat dilakukan oleh peneliti selanjutnya.

5.1 Kesimpulan

Penyusunan Standar Operasional Prosedur pada skripsi ini melalui tahapan analisis kesenjangan dengan melakukan pemetaan antara kondisi terkini pengelolaan SIMRS di RS.XYZ dengan kondisi ideal menurut standar acuan ITIL V3. Berikut ini daftar SOP yang menjadi solusi perbaikan agar proses pengelolaan SIMRS di RS.XYZ dapat mencapai kondisi ideal sesuai ITIL V3:

1. SOP Penanganan Insiden

Mendokumentasikan alur penanganan insiden SIMRS dengan didukung Formulir Pencatatan Insiden untuk memudahkan aktivitas pencatatan informasi insiden dan Formulir Eskalasi untuk mendukung proses pemberian informasi kepada pihak yang terlibat dalam proses eskalasi serta memudahkan aktivitas pencatatan tindakan penyelesaian insiden selama proses eskalasi.

2. SOP Penanganan Permasalahan

Berisi langkah-langkah dalam melakukan penanganan insiden yang terjadi berulang, didukung dengan Formulir Pencatatan Permasalahan yang membantu melakukan aktivitas pencatatan informasi penanganan insiden berulang

3. SOP Pemenuhan Permintaan Layanan

Berisi langkah-langkah dalam melakukan pemenuhan permintaan berkaitan dengan SIMRS. Disertai dengan Formulir Pencatatan Permintaan Layanan yang memudahkan aktivitas pencatatan informasi permintaan layanan, Formulir Eskalasi untuk mendukung proses pemberian informasi selama eskalasi serta memudahkan aktivitas pencatatan tindakan yang dilakukan selama proses eskalasi permintaan, dan Formulir Penutupan Sebagai dokumentasi bahwa permintaan berhasil dipenuhi dan pelapor setuju untuk dilakukan penutupan pelaporan

4. SOP Pemenuhan Permintaan Akses.

Berisi langkah-langkah dalam melakukan pemenuhan permintaan akses. dengan formulir yaitu Formulir Pencatatan Pemberian Hak Akses untuk Memudahkan melakukan pencatatan pemberian hak akses pengguna SIMRS dan Formulir Pencatatan Pencabutan Hak Akses untuk Memudahkan melakukan pencatatan pencabutan hak akses pengguna SIMRS.

Pembuatan SOP mengikuti format dan syarat minimum penyusunan SOP sesuai standar rumah sakit yang termuat dalam lampiran surat edaran Direktur Pelayanan Medik Spesialistik nomor YM.00.02.2.2.837 tertanggal 1 Juni 2001.

5.2 Saran

Adapun saran yang dapat penulis sampaikan terkait pengerjaan skripsi ini yaitu:

1. Perancangan SOP dilakukan pada tahap *incident incident management, problem management, request fulfillment, dan access management* pada level *service operation* ITIL V3. Untuk penelitian selanjutnya dapat menambahkan

tahapan lain pada service operation ITIL yang belum dilakukan dalam penyusunan skripsi ini.

2. Perancangan SOP pada skripsi ini menggunakan ITIL V3, sementara ITIL mengalami perkembangan saat ini pada ITIL V4 sehingga diharapkan penelitian selanjutnya dapat mengeksplorasi bagaimana ITIL V4 diimplementasikan dalam pembuatan SOP layanan TI, dengan meninjau perubahan proses dan framework yang diusulkan oleh versi terbaru ini.