

BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

5.1 Kesimpulan

Perancangan Standar Operasional Prosedur (SOP) pada skripsi ini didasarkan pada kondisi terkini yang terjadi di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Malang serta mengacu pada best practice dari *framework* ITIL versi 3, khususnya pada domain *Incident Management*. Sebagai implementasi dari pendekatan tersebut, dilakukan perancangan dokumen SOP melalui tahapan identifikasi, analisis, perancangan dokumen, serta proses verifikasi dan validasi. Dari proses tersebut, dihasilkan tiga dokumen SOP utama, yaitu SOP Identifikasi Insiden, SOP Penanganan Insiden, dan SOP Penutupan Insiden. Selain itu, disusun empat formulir pendukung, yaitu Formulir Pencatatan Insiden, Formulir Investigasi Insiden, Formulir Penutupan Insiden, dan Formulir Kepuasan Penanganan Insiden, yang berfungsi sebagai alat pencatatan dan dokumentasi proses insiden. Sebagai pelengkap, terdapat satu Panduan Prioritas Insiden yang juga dirancang untuk menjadi acuan dalam menentukan tingkat urgensi penanganan insiden, terutama ketika insiden terjadi secara bersamaan.

Seluruh dokumen telah diterima dan disimulasikan tanpa ada masalah melalui proses verifikasi dan validasi oleh pihak terkait di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Malang. Proses ini dilakukan untuk memastikan kesesuaian dokumen dengan kebutuhan organisasi dan kondisi operasional di lapangan. Dengan demikian, SOP dan dokumen pendukung yang telah disusun diharapkan dapat digunakan sebagai pedoman resmi dalam proses manajemen insiden TI, serta menjadi dasar dalam upaya peningkatan kualitas layanan teknologi informasi di lingkungan instansi tersebut.

5.2 Saran

Saran yang dapat disampaikan untuk penelitian selanjutnya sebagai berikut:

1. Melakukan evaluasi efektivitas implementasi SOP dengan pendekatan kerangka kerja lain seperti COBIT atau ISO/IEC 20000.
2. Menyusun SOP pada domain lain dalam kerangka kerja ITIL V3.

Halaman sengaja dikosongkan