

BAB V

SIMPULAN, IMPLIKASI, DAN REKOMENDASI

5.1 Simpulan

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan yang telah dipaparkan pada bab sebelumnya, dapat diperoleh simpulan yang dibagi menjadi simpulan umum dan simpulan khusus, sebagai berikut:

5.1.1 Simpulan Umum

Secara umum, ditinjau menggunakan Kerangka Kerja IT-IL khususnya pada komponen *service operation*, kegiatan tata kelola Repository UPI dapat dikatakan telah menggunakan atau mengacu pada Kerangka Kerja IT-IL. Hal ini dibuktikan dengan adanya aktivitas-aktivitas pada tata kelola Repository UPI yang dapat dikategorikan ke dalam dimensi-dimensi dari komponen *service operation* Kerangka Kerja IT-IL, meskipun dalam implementasinya, tidak seluruh aktivitas yang ada dalam Kerangka Kerja IT-IL dilakukan pada tata kelola Repository UPI. Dari kelima dimensi dalam komponen *service operation*, hanya ditemukan tiga panduan atau SOP yang mendukung kegiatan tata kelola Repository UPI.

5.1.2 Simpulan Khusus

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan, berikut merupakan simpulan khusus tentang implementasi IT-IL *service operation* pada tata kelola Repositori Institusi UPI, sebagai berikut:

a. Event Management

Terkait dengan hal-hal yang termasuk ke dalam *event management*, Perpustakaan UPI telah memiliki hal-hal tersebut dalam kegiatan tata kelola repositorynya. Hal-hal yang dimaksud adalah *configuration item*, perangkat tambahan, lisensi, keamanan, aktivitas normal (aktivitas penggunaan aplikasi), dan SOP (*Standard Operating Procedure*).

b. *Incident Management*

Dimensi *incident management* pada implementasinya di tata kelola Repository UPI menunjukkan nilai bisnisnya pada poin-poin tertentu. Poin yang dimaksud pada nilai bisnis *incident management* yang terdapat pada kegiatan tata kelola Repository UPI, yaitu 1) kemampuan staf untuk menyelesaikan insiden, 2) kemampuan *configuration item*, 3) kemampuan mengidentifikasi potensi peningkatan layanan, 4) kegunaan *service desk* pada *incident management*. Untuk poin proses *incident management* berdasarkan Kerangka Kerja IT-IL, pada tata kelola Repository UPI tidak mengacu pada kerangka kerja tersebut. Staf layanan repository memiliki caranya serta prosesnya sendiri untuk menyelesaikan suatu insiden yang terjadi.

c. *Problem Management*

Implementasi dimensi *problem management* pada tata kelola Repository UPI hampir sama dengan apa yang terdapat pada *incident management*, karena menangani suatu insiden berarti menangani masalah juga. Hanya saja, poin yang menjadi fokus dalam pembahasan berbeda antara *problem* dan *incident*, yaitu 1) identifikasi dan diagnosis akar masalah, 2) proses penyelesaian masalah, dan 3) strategi pencegahan terulangnya masalah. Pada proses penyelesaian masalah, staf layanan repository juga tidak mengikuti proses yang ada pada Kerangka Kerja IT-IL, namun menggunakan pengalaman serta pengetahuan pribadinya saja.

d. *Request Fulfillment*

Pada dimensi *request fulfillment*, *interface* yang diimplementasikan pada kegiatan tata kelola Repository UPI berdasarkan Kerangka Kerja IT-IL ialah *service desk*. Hal yang terkait dengan *request management* yaitu 1) permintaan yang

diajukan, 2) *service desk*, dan 3) tindak lanjut permintaan pengguna. Permintaan pengguna yang biasanya diajukan pada tata kelola Repository UPI yakni terkait dengan pembuatan akun untuk unggah mandiri, baik dalam pembuatan awal maupun permintaan pengguna terkait lupa *password* dan lainnya.

e. *Access Management*

Dimensi terakhir dari komponen *service operation* pada Kerangka Kerja IT-IL adalah *access management*. *Access management* pada implementasinya di tata kelola Repository UPI menunjukkan nilai bisnisnya pada dua poin, yaitu 1) kebijakan pemberian akses pada Repository UPI, dan 2) hal yang dapat diakses pada Repository UPI.

5.2 Implikasi

Hasil penelitian ini memberikan implikasi untuk Layanan Repository UPI khususnya pada kegiatan tata kelola repositorynya agar dapat mengadaptasi secara lebih mendalam hal-hal yang termuat dalam Kerangka Kerja IT-IL. Hal ini dapat menjadi titik bagi perpustakaan untuk terus selalu mengembangkan layanannya, terutama layanan yang terkait dengan teknologi informasi agar menjadi lebih baik dan terarah. Hasil penelitian ini juga memberikan rujukan menangani apa saja yang dapat dijadikan evaluasi bagi kegiatan tata kelola Repository UPI.

5.3 Rekomendasi

Berdasarkan simpulan penelitian yang telah disampaikan, peneliti berharap dapat memberikan peran umumnya dalam perkembangan ilmu perpustakaan, khususnya untuk kegiatan tata kelola Repository UPI. Maka dari itu, berikut rekomendasi yang dapat peneliti berikan, yaitu:

- a. Bagi Perpustakaan Universitas Pendidikan Indonesia

Membuat serta melengkapi panduan ataupun SOP untuk kegiatan yang berkaitan dengan teknologi informasi agar pada saat terjadi suatu insiden ataupun pada saat ada staf yang memiliki ketidaktahuan tentang masalah apa yang sedang terjadi, staf tersebut dapat langsung melihat panduan atau SOP yang telah tersedia.

b. Bagi Peneliti Selanjutnya

Peneliti berharap bahwa topik mengenai kerangka kerja teknologi informasi khususnya Kerangka Kerja IT-IL dapat terus berkembang. Masih ada komponen lain dari Kerangka Kerja IT-IL yang perlu dilakukan penelitian lebih lanjut terkait implementasinya pada tata kelola teknologi informasi di Perpustakaan. Komponen lain pada Kerangka Kerja IT-IL ialah *service strategy*, *service design*, *service transition*, & *continual service improvement*.