BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

Proses yang telah dilakukan dalam analisis dan pembahasan penelitian ini akan dijabarkan mengenai kesimpulan dan saran yang di dapat dari pelaksaaan proses penelitian tersebut mulai dari tahap awal hingga tahap akhir dengan harapan kesimpulan dan saran ini akan menjadi masukan bagi siapa saja yang berkeinginan mengembangkan hasil penelitian ini.

5.1. Kesimpulan

Kesimpulan yang diperoleh dari pelaksanaan penelitian ini antara lain :

1. Dari hasil penelitian didapatkan bahwa perusahaan sudah memiliki beberapa pengelolaan layan TI dalam mendukung pelayanan prima terhadap pelayanan berupa sistem informasi manajemen clinik dan perlu dilakukan perbaikan lagi dan pengembangan terhadap beberapa *control process.*
2. Penentuan *control process* Memastian Layanan Berkelanjutan – DS4 dari domain delivery and support (DS), merupakan control process yang penting untuk diperbaiki berdasarkan penghitungan tingkat kepentingan menggunakan metode pengambil keputusan AHP untuk menentukan prioritas yang cukup penting.
3. Tingkat Kematangan Proses DS4 (Memastian Layanan Berkelanjutan) saat ini berada pada 4 (*Managed and Measurable*).

4. Penyusunan rekomendasi dibuat berdasarkan tingkat kematangan proses DS4 (memastikan layanan berkelanjutan) saat ini untuk dapat meningkatkan tingkat kematangan ke tingkat yang diharapkan.

5.2. Saran

Berikut beberapa saran yang dapat diberikan untuk pengembangan penelitian ini antara lain :

1. Rekomendasi akan SOP (Standar Operasional Prosedur) tiap bagian system harus diberikan kepada seluruh pengguna system dan Teknologi Informasi dan update akan pelatihan dan pembelajranterhadap semua aplikasi penunjang system dan Teknologi Informasi kepada seluruh karyawan pengguna system informasi manajemen clinik.
2. Rekomendasi pengukuran kinerja layan TI yang dibuat perlu dikembangkan lagi, tidak hanya lingkup layanan sistem informasi manajemen pelanggan saja, namun mencakup lingkup seluruh IT dan unit kerja yang ada pada Clinik Mutiara Cikutra Bandung.
3. Rekomendasi perbaikan kinerja layanan Sistem informasi manajemen clini diharapkan dapat diimplementasikan secara optimal langkah demi langkah guna mencapai target *next maturity level* sehingga layanan sistem informasi manajemen clinik semakin selaras dengan layanan kesehatan yang lebih baik dan maju.
4. Seharusnya Perusahaan sebaiknya sudah mulai menggunakan standar yang dijadikan sebagai acuan untuk melakukan audit kinerja layanan TI

misalnya menggunakan standar kerangka kerja COBIT atau standar lainnya.

5. Hasil yang diimplementasikan tersebut sebaiknya ditinjau ulang untuk melihat kondisi layanan perusahaan secara keseluruhan.
6. Penelitian ini sampai pada Tingkat Kematangan Proses DS4 (Memastian Layanan Berkelanjutan) saat ini, pengembangan tingkat Kematangan proses ME (Monitor and Evauate) dapat dikembangkan kembali sebagai sumber informasi dan bahan masukan atau bahan acuna untuk referensi sebagai studi bagi peneliti yang sama dengan bidang yang dibahas dalam penelitian kedepannya.