

BAB VI

PENUTUP

Bab ini menjelaskan tentang kesimpulan dan saran pada tugas akhir ini. Kesimpulan merupakan pencapaian dari tujuan yang telah ditetapkan pada penelitian, sedangkan saran merupakan harapan yang diinginkan kedepannya terkait penelitian yang telah dilakukan.

6.1 Kesimpulan

Sistem *service support* penanganan keluhan dan kerusakan perangkat teknologi informasi menggunakan *framework* ITIL V.3 pada Rumah Sakit Ibu dan Anak (RSIA) Mutiara Bunda telah berhasil dibangun menggunakan metode *waterfall* yang terdiri dari tahapan *analysis*, *design*, *coding*, dan *testing*. Maka diperoleh kesimpulan sebagai berikut.

1. Pada tahapan *analysis* dilakukan analisis proses bisnis dan kebutuhan fungsional. Proses bisnis yang sedang berjalan dan diusulkan yaitu sistem penanganan keluhan dan kerusakan perangkat pada RSIA Mutiara Bunda. Pemodelan analisis proses bisnis menggunakan BPMN (*Business Process Model Notation*) sedangkan analisis kebutuhan fungsional dimodelkan dengan *use case diagram* yang dilengkapi dengan *use case scenario*.
2. Pada tahapan *design* dilakukan perancangan perangkat lunak dengan *context diagram* dan *data flow diagram*, dan perancangan *database* dimodelkan dengan *entity relationship diagram* (ERD) yang terdiri dari delapan tabel beserta struktur tabel dan basis data. Tahapan *design* selanjutnya menggambarkan antar muka (*user interface*) dari sistem, serta arsitektur aplikasi yang menjelaskan alur sistem dan hubungan antar komponen sistem.
3. Pada tahapan *coding* digunakan bahasa pemrograman PHP, HTML, dan Javascript untuk pembangunan aplikasi *web* dengan konsep *procedural*.
4. Pada tahapan *testing* dilakukan pengujian dengan menggunakan metode *black box testing* untuk menguji fungsional sistem. Hasil pengujian menunjukkan bahwa sistem *service support* penanganan keluhan dan kerusakan perangkat

sudah sesuai dengan kebutuhan fungsional dan dapat berjalan sebagaimana mestinya.

5. Sistem *service support* penanganan keluhan dan kerusakan perangkat dengan memanfaatkan *framework* ITIL V.3 yang dibangun dapat memudahkan dan mempercepat proses pengaduan insiden yang terjadi dirumah sakit, mempercepat proses penanganan insiden, serta pelaporan insiden yang lebih jelas.

6.2 Saran

Sistem *service support* penanganan keluhan dan kerusakan perangkat ini masih membutuhkan pengembangan lebih lanjut lagi. Diharapkan sistem ini dapat dikembangkan dan diintegrasikan dengan semua divisi yang ada pada RSIA Mutiara Bunda sehingga data lebih terpusat dan pengelolaan laporan semakin cepat. Pengembangan sistem ini diharapkan untuk terus diperbarui dengan menambah fungsional yang berinteraksi dengan bagian anggaran sehingga proses penanganan keluhan dan kerusakan perangkat semakin sejalan dengan proses anggaran.

