

BAB VI

PENUTUP

Bab ini menguraikan kesimpulan dan rekomendasi yang disajikan dalam laporan tugas akhir. Kesimpulan merangkum hasil akhir dari penelitian, yang menunjukkan pencapaian tujuan yang telah ditetapkan. Di sisi lain, saran berisi rekomendasi yang berasal dari temuan penelitian, yang bertujuan untuk mendorong peningkatan atau pengembangan lebih lanjut.

6.1 Kesimpulan

Berdasarkan langkah-langkah penelitian yang telah dilaksanakan, kesimpulan dari hasil penelitian ini adalah berhasilnya pembangunan aplikasi *helpdesk* untuk penanganan pengaduan dan permintaan *maintenance* perangkat teknologi informasi pada Dinas Komunikasi, Informatika, dan Statistik Provinsi Sumatera Barat. Keberhasilan ini diperkuat oleh hasil uji coba seluruh fungsionalitas aplikasi yang dapat digunakan dengan baik oleh para pengguna. Penerapan aplikasi *helpdesk* ini juga dapat mengatasi berbagai persoalan yang menjadi fokus penelitian, sebagaimana dijabarkan di bawah ini:

1. Aplikasi *helpdesk* ini menyediakan mekanisme pencatatan permohonan yang lebih efisien dan terdokumentasi dengan baik. Data-data pengaduan dan permintaan *maintenance* dapat dengan mudah diakses dan dipantau melalui sistem ini.
2. Pengguna aplikasi akan dapat dengan mudah melacak status pengaduan dan permintaan *maintenance* yang sedang ditangani oleh tim IT, sehingga meningkatkan transparansi proses dan memungkinkan pelaporan yang lebih akurat kepada pihak-pihak terkait.
3. Dengan adanya data dan statistik yang tercatat dalam aplikasi, pihak terkait dapat melakukan evaluasi kinerja tim IT dalam menangani pengaduan dan permintaan *maintenance*. Hal ini akan membantu dalam perbaikan dan peningkatan kualitas layanan.

4. Proses otomatisasi dan integrasi data dalam aplikasi akan mengurangi waktu penanganan, menghindari kesalahan yang disebabkan oleh komunikasi manual, dan mengoptimalkan penggunaan sumber daya.

6.2 Saran

Aplikasi *helpdesk* untuk menangani pengaduan dan permintaan *maintenance* perlu ditingkatkan agar dapat memenuhi kebutuhan fungsional dengan lebih efektif. Pengembangan yang diharapkan adalah dengan menambahkan fungsi-fungsi yang lebih lengkap dan sesuai dengan kebutuhan yang ada. Saran terkait pengembangan aplikasi mencakup pengembangan fitur *chat* untuk meningkatkan interaksi antara pemohon dengan tim dan juga fitur notifikasi otomatis yang dapat membantu dalam memberikan pembaruan status kepada pengguna seiring berjalannya waktu.

