

BAB V

PENUTUP

5.1 Kesimpulan

Setelah melakukan analisis, perancangan, dan implementasi Sistem Informasi Penanganan Keluhan Berbasis WEB Pada PT. Pelabuhan Indonesia cabang Tanjung Perak Surabaya maka dapat diambil kesimpulan sebagai berikut:

1. Proses penanganan keluhan dapat menjadi lebih efisien dan terorganisir dengan adanya sistem penanganan keluhan. Sistem dapat membantu mengorganisir penanganan keluhan sehingga tidak ada keterlambatan atau ketertinggalan penanganan keluhan.
2. Penanganan keluhan dapat menjadi terarah dengan adanya penugasan yang dilakukan sesuai dengan dinas kerja dan bidang keahlian dari masing-masing karyawan.
3. Sistem juga dapat digunakan untuk mengatur prioritas tertentu pada suatu keluhan sehingga proses penanganan keluhan menjadi lebih efektif.
4. Laporan yang dihasilkan dapat memberikan informasi yang digunakan untuk bahan pertimbangan dalam evaluasi manajemen pemeliharaan infrastruktur teknologi informasi yang ada pada PT. Pelabuhan Indonesia III cabang Tanjung Perak, Surabaya.

5.2 Saran

Saran-saran yang direkomendasikan untuk pengembangan Sistem Informasi Penanganan Keluhan Berbasis WEB Pada PT. Pelabuhan Indonesia III cabang Tanjung Perak Surabaya adalah :

1. Aplikasi dapat dikembangkan dengan penambahan sistem pengiriman email secara otomatis untuk pemberitahuan mengenai adanya keluhan.
2. Pengembangan sistem informasi penanganan keluhan ini diharapkan mencakup pemberian penilaian kinerja terhadap keluhan yang telah ditangani, sehingga penilaian kinerja tidak hanya berdasarkan keaktifan saja melainkan juga hasil penanganannya.

