

## BAB V

### PENUTUP

#### 5.1 Kesimpulan

Setelah melakukan pembuatan, uji coba, dan evaluasi pada sistem informasi *IT HELPDESK* dengan prioritas kerja pada PELINDO III Cabang Tanjung Perak maka dapat ditarik kesimpulan sebagai berikut:

1. Sistem dapat menentukan prioritas permasalahan sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan oleh perusahaan dan dapat memprioritaskan penanganan permasalahan sesuai dengan prioritasnya.
2. Sistem dapat pemeratakan beban kerja dengan cara memprioritaskan petugas yang memiliki beban kerja terendah untuk ditugaskan.
3. Sistem dapat memberikan saran solusi yang dapat digunakan petugas dalam melakukan penanganan permasalahan dan memberikan fasilitas pencarian untuk mempermudah petugas dalam mencari solusi permasalahan.
4. Sistem dapat menentukan nilai *MTTR*, *MTBF*, *Availability* dan *Reliability* perangkat TIK berdasarkan data permasalahan perangkat TIK.

#### 5.2 Saran

Adapun saran yang dapat diberikan kepada peneliti berikutnya apabila ingin mengembangkan sistem yang telah dibuat ini agar menjadi lebih baik adalah sebagai berikut:

1. Sistem kedepannya dapat dibuatkan aplikasi *mobile* sehingga dapat mempermudah petugas dalam mencari informasi dalam menangani permasalahan.

2. Sistem kedepannya dapat terintegrasi dengan *Helpdesk* pada kantor pusat sehingga kantor pusat dapat memantau hasil kinerja pada kantor cabang.

