

## BAB V B

### KESIMPULAN DAN SARAN

#### 5.1 Kesimpulan

Kesimpulan yang dapat diambil dari hasil implementasi sistem informasi *monitoring* dan evaluasi pelayanan pemeliharaan *access point* pada *Regional Operation Center* PT Telkom Divisi Regional V adalah sebagai berikut:

1. Sistem informasi *monitoring* dan evaluasi pelayanan pemeliharaan *access point* dapat menampilkan *monitoring* kinerja Tim Witel dalam melakukan pelayanan pemeliharaan *access point* dan kinerja *hardware access point* kepada Manajer *Wireless*.
2. Sistem informasi *monitoring* dan evaluasi pelayanan pemeliharaan *access point* dapat melakukan *monitoring* kinerja Tim Witel dan kinerja perangkat *access point*.
3. *Dashboard* yang menampilkan laporan *Mean Time To Repair* (MTTR), laporan penggantian perangkat, laporan gangguan berulang, dan laporan durasi *down access point* dapat diakses oleh Manajer *Wireless* secara *realtime*. Laporan-laporan tersebut bisa menjadi pendukung Manajer *Wireless* dalam menentukan langkah selanjutnya untuk peningkatan pelayanan pemeliharaan *trouble ticket*.

#### 5.2 Saran

Dalam pengembangan sistem informasi *monitoring* dan evaluasi pelayanan pemeliharaan *access point* ini, dapat diajukan beberapa saran, yaitu:

1. Sistem dapat diintegrasikan dengan Aplikasi pengelolaan antrian *trouble ticket* PT Telkom yang sudah ada.
2. Sistem dapat dikembangkan dengan menambahkan fitur peta lokasi *access point* yang mengalami gangguan pada sisi pengguna *supervisor* Witel.
3. Sistem dapat dikembangkan dengan menambahkan fungsi CRM (*Customer Relationship Management*) untuk mengetahui kepuasan pelanggan terhadap pelayanan *trouble ticket access point*.

