

## **BAB VI**

### **KESIMPULAN DAN SARAN**

#### **6.1 Kesimpulan**

Berdasarkan hasil dan pengujian sistem *helpdesk* pada unit Teknologi Informasi dan Komunikasi (TIK) Politeknik Harapan Bersama yang dinamai “HelpDeskTIK”, dapat diambil beberapa kesimpulan berikut:

1. Sistem *Helpdesk* berhasil dirancang dalam bentuk aplikasi *website* untuk menerima, mengelola, dan mendokumentasikan hasil laporan dari setiap unit, bagian, atau program studi (*prodi*),
2. Sistem *helpdesk* sudah dilengkapi dengan fitur penugasan teknisi secara langsung oleh admin, sehingga proses pendistribusian tugas menjadi lebih cepat, terarah, dan terdokumentasi dengan baik,
3. Sistem telah terintegrasi dengan API WhatsApp (*Wablas*) yang memungkinkan pengiriman notifikasi secara otomatis kepada semua user, sehingga setiap perubahan status laporan dapat diketahui secara *real-time* tanpa harus membuka aplikasi secara berkala.

#### **6.2 Saran**

Untuk meningkatkan dan mengembangkan sistem *helpdesk* yang lebih baik di masa yang akan datang, berikut beberapa saran yang dapat diambil:

1. Meningkatkan sistem agar dapat bekerja secara *real-time* tanpa harus melakukan *refresh* di bagian admin maupun *user*,

2. Menambahkan fitur pengingat untuk setiap permasalahan yang masuk atau dikerjakan oleh teknisi ketika waktu sudah memasuki waktu pengerjaan yang diminta.