

BAB 5 PENUTUP

5.1. Kesimpulan

Berdasarkan hasil perancangan sistem informasi helpdesk pada aplikasi internal Direktorat Bina Teknik Jalan dan Jembatan yang sudah dirancang, maka dibuat kesimpulannya, yaitu:

1. Sistem informasi *helpdesk* berbasis website menggunakan metode Waterfall mampu mempermudah pegawai dalam melaporkan kendala teknis. Selain itu, Sistem ini menjadi solusi efektif untuk mencatat laporan kendala secara terorganisir, memperjelas pihak yang bertanggung jawab, dan meningkatkan efisiensi dalam menyelesaikan masalah sehingga mengoptimalkan efisiensi serta transparansi dalam pengelolaan laporan. Sistem *helpdesk* juga mendukung pimpinan dalam memantau laporan kendala aplikasi secara real-time, memungkinkan pengambilan keputusan terkait perbaikan aplikasi dilakukan dengan lebih cepat dan tepat.
2. Sistem yang telah melalui proses pengujian berhasil memenuhi kebutuhan fungsional dan non-fungsional. Dengan demikian, sistem dinyatakan berfungsi dengan optimal dan siap diluncurkan untuk digunakan oleh pengguna.

5.2. Saran

Beberapa saran pengembangan sistem dari penelitian yang sudah dilakukan, yaitu:

1. Sistem *helpdesk* perlu dikembangkan dengan antarmuka yang lebih intuitif, modern, dan responsif di berbagai perangkat untuk meningkatkan kenyamanan serta pengalaman pengguna.
2. Sistem dapat ditingkatkan dengan menambah fitur notifikasi, agar pengguna dapat menerima pembaruan status laporan secara langsung.
3. Melakukan evaluasi rutin terhadap sistem untuk memastikan fitur-fitur yang tersedia tetap sesuai dengan kebutuhan pengguna dan berfungsi secara optimal, serta meningkatkan aspek keamanan data dan informasi yang dikelola oleh sistem.