

BAB IV

KESIMPULAN DAN SARAN

4.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil dari proses penelitian dan pengembangan sistem Service Desk untuk mahasiswa Fakultas Ilmu Komputer Universitas Pembangunan Nasional Veteran Jakarta, dapat disimpulkan hal-hal sebagai berikut:

1. Penyediaan tempat terpusat Sistem *service desk* yang telah dikembangkan berhasil menyediakan sebuah tempat terpusat yang efektif bagi mahasiswa untuk mengajukan permintaan layanan dan pelaporan masalah kepada pihak fakultas.
2. Peningkatan efisiensi manajemen layanan *IT* Implementasi sistem ini, yang didukung oleh penggunaan metode ITIL (meskipun secara eksplisit tidak dijelaskan mendalam di teks ini, tetapi disebutkan dalam konteks *ITSM* yang menjadi acuan), terbukti efektif dalam mendukung proses manajemen layanan *IT*, khususnya dalam hal pencatatan, pelacakan, dan penyelesaian permintaan layanan secara terstruktur..
3. Aksesibilitas dan transparansi dalam pemanfaatan teknologi berbasis *web* dalam pengembangan sistem ini memudahkan akses bagi seluruh pengguna, termasuk mahasiswa, admin, dan teknisi *service desk*. Hal ini secara signifikan mendukung peningkatan efisiensi dan transparansi dalam proses penyelesaian kendala.
4. Memenuhi kebutuhan pengguna berdasarkan hasil pengujian sistem, baik dari segi fungsionalitas menggunakan *Black Box Testing* maupun antarmuka melalui *User Acceptance Test* (UAT), sistem dinilai telah memenuhi kebutuhan pengguna dan dapat dioperasikan dengan baik.
5. Peningkatan mutu layanan berkelanjutan sistem ini mendukung pengelolaan data yang lebih sistematis dan komprehensif, yang pada gilirannya memungkinkan adanya evaluasi berkelanjutan serta peningkatan mutu layanan teknologi informasi di lingkungan Fakultas Ilmu Komputer UPNVJ.

4.2 Saran

Untuk pengembangan dan implementasi sistem Service Desk yang lebih optimal ke depannya, penulis memberikan beberapa saran berikut:

1. Diperlukan pelatihan dan sosialisasi yang lebih intensif kepada seluruh pengguna, baik mahasiswa maupun petugas, agar pemanfaatan sistem dapat berjalan secara maksimal.
2. Perlu dilakukan evaluasi berkala terhadap performa dan kepuasan pengguna terhadap sistem, guna memastikan kualitas layanan tetap terjaga dan sesuai dengan kebutuhan.
3. Penambahan fitur notifikasi *real-time* pada *website* atau yang tersambung langsung dengan email mahasiswa, guna meningkatkan kenyamanan dan efektivitas layanan pada *Service desk*.
4. Keamanan data dan privasi pengguna harus terus menjadi prioritas dengan menerapkan standar keamanan informasi yang lebih ketat.
5. Sistem dapat dikembangkan lebih lanjut dengan menyediakan versi mobile atau aplikasi berbasis Android/iOS untuk meningkatkan aksesibilitas.
6. Dapat menambahkan fitur *Bot* atau *Chatbot* didalam *Service desk* ini guna memudahkan pengguna dalam bertanya atau pun menyelesaikan masalah mereka.