



BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

5.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil dari pembahasan pada bab-bab terkait Perancangan Aplikasi Aplikasi *Helpdesk* Berbasis Web dengan Sistem *Ticketing* dan Integrasi Fitur Pemantauan Progress Untuk Meningkatkan Pendataan Tindakan Terhadap Keluhan Karyawan Untuk Dinas Pengendalian Penduduk Dan Keluarga Berencana Kabupaten Muara Enim Maka secara garis besar dapat disimpulkan beberapa hal sebagai berikut :

1. Perancangan Aplikasi *Helpdesk* ini memberikan manfaat berupa terkontrolnya pencatatan laporan pengaduan dengan lebih cepat dan akurat, diharapkan dapat membantu Teknisi dan sekretariat untuk proses perbaikan masalah dan pendataan pencatatan laporan keluhan yang ada.
2. Perancangan aplikasi Aplikasi *Helpdesk* Berbasis Web dengan Sistem *Ticketing* dan Integrasi Fitur Pemantauan Progress Untuk Meningkatkan Pendataan Tindakan Terhadap Keluhan Karyawan Untuk Dinas Pengendalian Penduduk Dan Keluarga Berencana Kabupaten Muara Enim ini terdiri dari 3 (Tiga) pengguna sistem yaitu karyawan internal di Admin, Teknisi, dan Customer(User/Pegawai).
3. Pada perancangan aplikasi *helpdesk* ini terdapat beberapa menu yang dirancang antara lain halaman login, dashboard, tiket, news, projects, customers, SLA, permissions, roles, users, user logs, dan logout.



5.2 Saran

Berdasarkan pembahasan yang telah dijelaskan pada bab-bab sebelumnya adapun saran yang dapat diberikan oleh penulis yaitu sebagai berikut:

1. Perkembangan teknologi akan terus berjalan, diharapkan juga supaya aplikasi ini juga bisa menyesuaikan perkembangannya baik dari segi tampilan maupun fungsi aplikasinya.
2. Perlu pengembangan lebih lanjut, seperti memperluas lingkup *helpdesk*, sehingga *Kepala Dinas DPPKB* mendapatkan gambaran secara luas tentang permasalahan yang terjadi.