BAB 5

KESIMPULAN DAN SARAN

5.1 Kesimpulan

Dari analisa terhadap tingkat kepentingan dan pelayanan helpdesk pada atribut dan dimensi pelayanan terhadap kinerja helpdesk, dapat disimpulkan sebagai berikut:

5.1.1 Tingkat Pelayanan Berdasarkan Atribut Pelayanan

Berdasarkan analisa atribut pelayanan, faktor yang menjadi prioritas utama yang harus dilakukan, yaitu yang berada di kuadran A diagram kartesius adalah:

- Ketersediaan informasi yang dapat diakses oleh user.
- Kehadiran petugas helpdesk sesuai dengan waktu pelayanan.
- Kemampuan petugas helpdesk untuk dapat memperkirakan waktu penyelesaian masalah
- Kemampuan untuk memprioritaskan penyelesaian masalah.
- Ketepatan penyelesaian masalah seperti yang dijanjikan.
- Kemampuan petugas helpdesk untuk memberikan layanan yang cepat tanggap.
- Kesediaan petugas helpdesk untuk memberikan informasi status penyelesaian masalah yang tengah dilakukan.

5.1.2 Tingkat Pelayanan Berdasarkan Dimensi Pelayanan

Berdasarkan analisa tingkat pelayanan berdasarkan dimensi SERVQUAL, dimensi pelayanan yang harus diprioritaskan dalam pelaksanaan adalah:

- Reliability (keandalan pelayanan)
- Tangible (keterwujudan)
- Responsiveness (layanan cepat tanggap)

5.1.3 Tingkat Pelayanan Berdasarkan Kesenjangan

Berdasarkan nilai kesenjangannya, faktor-faktor yang harus dilaksanakan dengan prioritas tinggi adalah:

- Ketersediaan informasi yang dapat diakses oleh user.
- Kemampuan petugas helpdesk untuk dapat memperkirakan waktu penyelesaian masalah.
- Kehadiran petugas helpdesk sesuai dengan waktu pelayanan.
- Kemampuan untuk memprioritaskan penyelesaian masalah.
- Ketepatan penyelesaian masalah seperti yang dijanjikan.

5.2 Saran

Untuk memperbaiki kualitas pelayanan helpdesk, manajemen sebaiknya menitikberatkan perbaikan pada dimensi Reliability dan Responsiveness dengan melakukan langkah-langkah seperti:

- Memperbaiki pusat data helpdesk dan pengelolaannya (administrasi), sehingga informasi keluhan dan masalah dapat dikelola dengan baik. Langkah ini akan membantu petugas helpdesk untuk menyelesaikan masalah-masalah yang berulang menjadi lebih efektif dan efisien.
- Mengoptimalkan penyampaian informasi kepada user, seperti status penyelesaian masalah, prosedur, tips & trick pemecahan masalah sederhana yang dapat disampaikan melalui email atau halaman web intranet.
- Meningkatkan kemampuan teknis petugas helpdesk sehingga dapat menyesuaikan kompleksitas sistem dan infrastruktur yang ada, misalnya dengan melaksanakan training internal secara rutin atau ketika suatu sistem baru selesai diterapkan. Pengetahuan petugas helpdesk sangat dibutuhkan dalam kecepatan penyelesaian masalah dan klasifikasi masalah, sehingga apabila masalah tidak dapat diselesaikan seketika, dapat dieskalasi ke *level* atau orang yang tepat.