

BAB 4

KESIMPULAN

Analisis yang telah dilakukan terhadap IT Care DLTi dengan metode DSS 02 *Manage Service Requests and Incident Audit/Assurance Program*, sudah baik dalam pelayanan komplain, staf yang terlibat dan user memiliki komunikasi baik serta komunikasi hubungan antara kepala bagian organisasi berhubungan sangat baik, akan tetapi masih ada kelemahan yang mungkin masih bisa di perbaiki yaitu dengan melakukan pelatihan kepada staf Technical Support yang sebagai pelaksana dalam kegiatan komplain lapangan maupun *non* lapangan dan melakukan penyimpanan data *service* secara terus menerus dan *update* apabila ada kondisi yang serupa dapat di ketahui dengan membuka *file* yang sudah di *update*, pada bagian customer support sudah baik dalam melakukan dokumentasi terhadap komplain yang sedang terjadi akan tetapi akan lebih baik untuk melengkapi infrastruktur mesin pembaca barcode agar dalam tahap dokumentasi lebih baik lagi.

SARAN

- Pada Pelayanan IT Care DLTi fitur penilaian lebih di gunakan kembali untuk menilai proses kerja yang telah dilaksanakan agar dapat mengetahui tingkat kepuasan user.
- Pelatihan pada setiap pekerja yang lebih sering dilakukan agar meningkatkan tingkat *skill* yang dimiliki setiap pekerja di IT Care DLTi.
- Mendokumentasikan hasil kerja dalam layanan komplain harus lebih sering di masukkan agar apabila terjadi suatu komplain maka pekerja akan mudah mencari solusi nya di *knowledge repository*
- Membeli alat infrastruktur *scanner* barcode agar lebih cepat dalam mendokumentasikan alat atau inventaris

