

BAB V SIMPULAN DAN SARAN

5.1. Simpulan

Pada analisis sistem yang berjalan diperoleh 3 alur utama berupa alur distribusi aduan, alur pemantauan aduan dan alur rekapitulasi aduan. Dari hasil analisis sistem yang baru diperoleh 5 jenis kebutuhan data dan 2 jenis pengguna beserta kebutuhan fungsinya.

Perancangan sistem ini menghasilkan *Entity Relationship Diagram* (ERD) untuk menerjemahkan desain *database*. *Database* terdiri dari 6 entitas yaitu pengaduan, petugas, kanal, kategori, perda, dan tanggapan. *Use Case Diagram* dirancang untuk menggambarkan interaksi antara aktor dengan sistem sekaligus mendefinisikan kebutuhan fungsional yang harus diimplementasikan. Pada penelitian ini terdapat 2 aktor yaitu admin dan petugas yang memiliki hak akses yang berbeda. Admin dapat mengakses dan mengelola data laporan pengaduan, kanal pengaduan, kategori pengaduan, produk hukum, dan data petugas. Sedangkan petugas hanya bisa melihat dan melakukan *export* data laporan pengaduan.

Aplikasi Pengelolaan Pengaduan Masyarakat dibagi menjadi 4 kategori, yaitu implementasi basis data, implementasi *back-end* aplikasi dengan salah satu fitur utama menyimpan data laporan pengaduan sehingga proses pemantauan, pencarian riwayat dan rekapitulasi data laporan pengaduan lebih mudah dilakukan serta menghasilkan monitoring statistik pengaduan sehingga dapat membantu Pimpinan Instansi dalam melakukan tindak lanjut laporan masyarakat, selanjutnya implementasi front-end aplikasi menghasilkan tampilan sesuai rancangan dan instalasi aplikasi.

Hasil pengujian *black box testing* menunjukkan persentase sebesar 100% yang menunjukkan fungsionalitas sistem sudah sesuai harapan pengguna dan tidak terdapat *error*. Kemudian hasil pengujian *usability* menunjukkan hasil persentase keseluruhan sebesar 88%. Hasil pengujian membuktikan bahwa sistem yang dibangun telah layak digunakan untuk mempermudah proses pengelolaan data serta pelaporan yang berkaitan dengan temuan dan tindak lanjut hasil pengawasan secara mudah dan cepat.

5.2. Saran

Berdasarkan Tugas Akhir yang telah dilakukan dan dari simpulan diatas, dapat diperoleh beberapa saran dalam pengembangan aplikasi di masa mendatang agar dapat memberikan hasil yang lebih baik. Berikut beberapa saran yang dapat diberikan pada pengembangan aplikasi atau penelitian selanjutnya:

- 1) Mengembangkan sistem yang ada saat ini menjadi aplikasi berbasis *platform mobile* yaitu android atau iOS untuk meningkatkan fleksibilitas dan kemudahan akses bagi petugas maupun masyarakat.
- 2) Menghubungkan sistem ini dengan portal aduan nasional SP4N Lapor atau sistem pengaduan publik lainnya agar proses penanganan aduan menjadi lebih terkoordinasi.
- 3) Menambahkan mekanisme *two-factor authentication* dan enkripsi data untuk memperkuat keamanan informasi yang dikelola.
- 4) Melakukan *pilot project* di instansi atau daerah lain untuk menguji skalabilitas dan adaptabilitas sistem pada kondisi operasional yang berbeda.
- 5) Melakukan penyusunan Standar Prosedur Operasional (SOP) sebagai acuan dalam sistem dan penyusunan Buku Panduan sebagai petunjuk penggunaan aplikasi.
- 6) Melakukan Sosialisasi internal Satpol PP Kabupaten Klaten mengenai penggunaan aplikasi ini serta sosialisasi ke Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Klaten mengenai kanal pengaduan yang saat ini tersedia.