BAB V
PENUTUP

Bab ini membahas kesimpulan yang diperoleh dari hasil penelitian serta saran yang dapat dilakukan pada penelitian selanjutnya dengan topik pembahasan yang sama.

4.1. Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dibahas sebelumnya, maka terdapat beberapa kesimpulan yaitu sebagai berikut:

1) Sistem aplikasi pengukuran Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) berbasis *website* berhasil dikembangkan dengan menerapkan model *Waterfall* atau *Linear Sequential* melalui tahapan analisis kebutuhan, desain, penyusunan kode program, dan pengujian yang dilakukan secara berurutan dan sistematis. Tahapan awal yang dilakukan yaitu menentukan kebutuhan sistem, kemudian merancang sistem melalui pemodelan data, pemodelan proses, dan perancangan antarmuka. Desain yang telah dirancang diimplementasikan dengan menyusun kode program menggunakan bahasa pemrograman PHP dengan *framework* CodeIgniter dan *database* MySQL. Sistem aplikasi pengukuran IKM dikembangkan dengan menyesuaikan kebutuhan pengguna yaitu dapat memperoleh hasil penilaian masyarakat dan mengolah data hasil survei secara otomatis dan *real-time*. Berdasarkan hasil pengujian, seluruh fungsionalitas sistem aplikasi pengukuran IKM valid dan tidak ditemukan adanya kesalahan dalam setiap proses pengujian.
2) Pengukuran Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) menggunakan metode perhitungan Nilai Rata-Rata Tertimbang (*Weighted Average*) dilakukan dengan menjumlahkan nilai rata-rata dari setiap unsur pelayanan dikalikan dengan nilai penimbang yang sama. Hasil simulasi sistem aplikasi menunjukan bahwa sistem aplikasi pengukuran IKM dapat menerapkan metode *Weighted Average* dalam menghitung nilai IKM berdasarkan jumlah unsur pelayanan dan jumlah bobot nilai jawaban responden secara tepat dan akurat. Sehingga, dapat diketahui IKM ULT UPI berdasarkan 9 (sembilan) unsur pelayanan yang dikaji yaitu sebesar 87,94 yang termasuk dalam kategori "B" dengan kinerja pelayanan termasuk dalam kategori "Baik".

3) Hasil evaluasi *usability* sistem menggunakan metode *System Usability Scale* (SUS) memberikan gambaran mengenai sejauh mana pengguna merasakan kemudahan dan kepuasan dalam menggunakan sistem aplikasi. Berdasarkan hasil evaluasi *usability*, tingkat *usability* sistem aplikasi pengukuran IKM memiliki skor sebesar 81,61 yang bernilai "GOOD" untuk *adjective ratings* dan termasuk dalam kategori skala "B" untuk *grade scale* serta termasuk dalam kategori "ACCEPTABLE" untuk *acceptability ranges*. Oleh karena itu, dapat dikatakan bahwa sistem aplikasi pengukuran IKM dapat digunakan oleh pengguna dengan mudah, efisien, dan memuaskan karena memiliki tingkat kegunaan (*usability*) yang tinggi.

4.2. Saran

Dalam penelitian ini, terdapat saran yang dapat dilakukan pada penelitian selanjutnya agar dapat menghasilkan luaran yang jauh lebih baik yaitu sebagai berikut:

1) Pengembangan sistem aplikasi pengukuran Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) lebih lanjut yang dapat diimplementasikan pada berbagai lembaga pelayanan publik.
2) Menyediakan fitur pengelolaan pengguna dan hak akses untuk memastikan bahwa data dan informasi sensitif hanya dapat diakses oleh pihak yang berwenang untuk menjaga keamanan data karena melibatkan data masyarakat.
3) Penggunaan metode *Importance Performance Analysis* (IPA) untuk mengidentifikasi unsur pelayanan yang memiliki kepentingan tinggi tetapi memiliki kinerja rendah. Sehingga perbaikan kualitas pelayanan publik lebih tepat sasaran karena fokus pada prioritas yang diperlukan untuk perbaikan.
4) Implementasi analisis sentimen menggunakan *Natural Processing Language* (NLP) untuk mengklasifikasikan sentimen masyarakat terhadap setiap unsur pelayanan berdasarkan tanggapan teks pada pertanyaan terbuka atau komentar yang diterima dalam SKM. Sehingga dapat membantu pihak pelayanan publik untuk memahami perasaan dan persepsi masyarakat dengan lebih mendalam.
5) Melakukan evaluasi *usability* sistem dengan mengukur lebih dari satu komponen, misalnya melakukan perhitungan pada komponen *learnability*, *efficiency*, dan *errors*, karena tingkat *usability* sistem dapat dipengaruhi oleh

faktor lainnya. Sehingga, dapat diperoleh gambaran yang lebih komprehensif tentang pengalaman pengguna secara keseluruhan.