

BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

5.1 Kesimpulan

Penelitian ini mengeksplorasi terhadap hasil pengembangan dan analisis sistem *ticketing* pengajuan peminjaman aset Diskominfo Jabar. Tujuan dari penelitian ini untuk membantu pegawai Sub Bagian Tata Usaha dalam mengelola peminjaman aset agar lebih efisien. Dalam proses pengembangannya, sistem *ticketing* menerapkan algoritma *priority service*. Hasil dari penelitian yang telah dilakukan, didapatkan kesimpulan sebagai berikut:

1. Proses penerapan algoritma *priority service* dilakukan dengan menentukan prioritas berdasarkan nilai klasifikasi dari dampak dan urgensi. Proses ini melibatkan analisis lebih mendalam untuk menentukan nilai prioritas setiap pengajuan peminjaman aset, yang disesuaikan dengan ketentuan dari proses bisnis di Diskominfo Jabar. Dalam penetapan ini, pengajuan peminjaman aset yang dilakukan oleh pegawai Sub Bagian Tata Usaha, yang bertindak sebagai pengelola aset, diberikan prioritas lebih tinggi dibandingkan dengan pegawai biasa. Sebagai hasilnya, setiap pengajuan yang dilakukan oleh pegawai Sub Bagian Tata Usaha akan didahulukan dan tidak melalui antrian peminjaman. Kebijakan ini dilakukan untuk meningkatkan efisiensi kinerja pegawai, memastikan pengelolaan aset berjalan dengan lancar dan mendukung produktivitas kerja yang optimal.
2. Hasil pengujian menggunakan *black box* menunjukkan bahwa secara keseluruhan proses telah berhasil memenuhi setiap *test-case* yang ada dalam scenario pengujian. Pengujian ini melibatkan pengecekan setiap fungsi dan kinerja sistem *ticketing* dengan memfokuskan pada output yang dihasilkan dari inputan yang diberikan pada sistem. Hasil uji dalam setiap test-case pada

scenario tersebut yaitu “**Dapat Diterima**” dengan maksud, setiap fungsi yang ada pada sistem ticketing telah berjalan sesuai dengan fungsionalitasnya.

3. Hasil dari analisis kuesioner dengan menggunakan metode *System Usability Scale* (SUS) terhadap 22 responden didapatkan nilai sebesar **86,13**. Nilai tersebut memiliki **grade A+** yang menunjukkan kepuasan pengguna terhadap sistem *ticketing* yang telah dibangun. Berdasarkan sifat yaitu **Best Imaginable** atau **terbaik** dan skala penerimaan yaitu **acceptable** atau **dapat diterima**. Pegawai Diskominfo Jabar dapat menerima kebaruan pelayanan peminjaman aset dengan berbasis teknologi (sistem *ticketing*). Tidak hanya itu berdasarkan nps mendapatkan **promoter** atau setiap pegawai akan **merekendasikan** sistem ini kepada pegawai lainnya ketika ingin melakukan pengajuan peminjaman.

5.2 Saran

Penelitian yang telah dilaksanakan masih memiliki kekurangan dan keterbatasan, sehingga terdapat beberapa saran yang dapat dijadikan sebagai bahan pertimbangan untuk penelitian selanjutnya:

1. Dalam penelitian selanjutnya, untuk membuat sistem lebih kompleks dalam menentukan klasifikasi nilai prioritas. Dapat dibuat menjadi peminjaman yang dilakukan oleh Kepala Sub Bagian Tata Usaha, Wakil Kepala Sub Bagian Tata Usaha, dan pegawai Tata Usaha biasa yang tentunya memiliki tingkatan prioritas yang berbeda. Karena walaupun mereka termasuk kedalam organisasi internal yang sama (Tata Usaha) tetapi tingkatan kepegawaiannya berbeda. Sehingga berkemungkinan besar memiliki tingkatan prioritas yang berbeda.
2. **Pengujian terhadap sistem:** Dalam penelitian selanjutnya pengujian yang dilakukan terhadap sistem dapat dilakukan dengan metode *load testing* untuk menguji kemampuan sistem dalam menghadapi beban tertentu. Hal ini dilakukan untuk menguji kelayakan sistem lebih lanjut.

3. **Pengujian terhadap pengguna:** Menggunakan *Clickstream analysis* yang dimana mengidentifikasi jejak klik pengguna untuk memahami pola penggunaan area yang sering digunakan atau tidaknya. Dengan begitu dapat mengetahui hambatan atau kesulitan yang dihadapi pengguna saat menggunakan sistem ticketing.