

BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

5.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil dan pembahasan mengenai pengembangan sistem layanan pengelola pengaduan civitas akademika yang telah dibahas sebelumnya, menghasilkan kesimpulan sebagai berikut:

1. Penelitian ini berhasil mengembangkan sistem layanan pengelolaan pengaduan sarana dan prasarana di lingkungan FPMIPA UPI yang terintegrasi dengan dashboard. Sistem ini memungkinkan aspirasi civitas akademika, baik berupa keluhan maupun saran pengadaan sarana dan prasarana, untuk tersimpan dan terpantau secara terorganisir. Selain itu, sistem ini juga dapat membantu pihak pengelola dalam memahami kebutuhan dan permasalahan pengguna. Dengan demikian, pengelolaan aspirasi menjadi lebih efisien, transparan, dan mendukung proses pengambilan keputusan yang lebih tepat berdasarkan data yang telah dianalisis.
2. Evaluasi terhadap sistem layanan pengelolaan pengaduan sarana dan prasarana dilakukan melalui *System Usability Scale* (SUS), *Data Management Maturity Assessment* (DMMA), dan analisis penerapan teori manajemen, dengan hasil sebagai berikut:
 - a. Evaluasi *System Usability Scale* (SUS) menunjukkan bahwa sistem layanan pengelolaan pengaduan diterima dengan baik oleh pengguna akhir dengan skor 80.5 (kategori *Promoter*, *Acceptable*, dan *Good*). Sementara itu, skor 70 untuk admin (kategori *Passive* dan *Marginal*) menunjukkan adanya potensi peningkatan pengalaman pengguna admin agar lebih optimal.
 - b. Hasil pengukuran *Maturity Level* pada sistem menunjukkan bahwa sistem telah berada pada *level managed* dengan nilai 1.86 yang mencerminkan pemahaman awal terhadap pentingnya manajemen data serta penerapan proses yang terstandar dan terkoordinasi secara konsisten. Meskipun demikian, masih terdapat aspek-aspek

penting, seperti *Metadata* dan *Data Quality*, yang membutuhkan pengembangan. Selain itu, aspek-aspek lain yang masih berada pada tingkat *Initial/Adhoc* harus ditingkatkan lebih lanjut agar implementasi manajemen data dapat mencapai tingkat optimal dan mendukung pengelolaan data secara menyeluruh.

- c. Sistem ini berhasil menerapkan teori manajemen Tjiptono (2009) secara menyeluruh, mencakup aspek komitmen, visibilitas, aksesibilitas, kesederhanaan, kecepatan, keadilan, kerahasiaan, rekaman, sumber daya, dan perbaikan. Hal ini mendukung peningkatan efisiensi dan efektivitas pengelolaan pengaduan.

5.2 Saran

Berikut merupakan beberapa saran penulis untuk penelitian selanjutnya:

1. Penyimpanan data pengaduan pada sistem yang dirancang saat ini menggunakan *Google Sheets*, yang memiliki batas kapasitas hingga 10 juta baris. Oleh karena itu, untuk implementasi pada skala yang lebih luas, disarankan menggunakan basis data (*database*) sebagai media penyimpanan. Namun, struktur tabel dan model data yang telah dirancang di *Google Sheets* dapat tetap digunakan sebagai acuan dalam migrasi data.
2. Mengembangkan sistem yang terintegrasi dengan aplikasi pesan instan seperti *WhatsApp*, *Line*, *Telegram*, dan lainnya dapat menjadi salah satu arah pengembangan di masa mendatang. Integrasi ini bertujuan untuk mempermudah pengguna dalam menerima informasi dari sistem, seperti laporan masuk, laporan yang telah diselesaikan, laporan bulanan, dan berbagai pemberitahuan lainnya.
3. Nilai akhir *System Usability Scale* (SUS) untuk sisi admin memperoleh skor 70, yang menunjukkan potensi peningkatan. Penambahan fitur-fitur yang lebih mendukung pekerjaan admin diharapkan dapat meningkatkan pengalaman pengguna secara keseluruhan.