

## BAB V

### SIMPULAN DAN SARAN

Bab V ini berisikan mengenai simpulan dan saran terhadap penelitian yang telah dilakukan.

#### 5.1 Simpulan

Kesimpulan dalam penelitian ini diantaranya yaitu:

1. Sistem di rancang dengan menggunakan model penelitian ADDIE yaitu *analyze* mengenai Analisa kebutuhan dengan menggunakan metode studi literatur, wawancara dan observasi, *design* dalam hal ini menggunakan UML, *development* mengenai perancangan sistem dengan menggunakan *framework* Laravel, *implementation* dengan hosting di jagoan hosting dan *evaluation* mengenai evaluasi dari pengujian *black box* dan *sistem usability scale* (SUS). Dalam perancangan sistem ini metode FIFO diterapkan sebagai logika utama dalam keseluruhan alur proses penanganan laporan keluhan, metode ini memastikan bahwa setiap laporan akan diproses sesuai dengan urutan masuk sehingga dapat menciptakan proses yang adil, transparan dan terstruktur.
2. Untuk pengujian fungsionalitas dengan menggunakan *black box* pada sistem pengelolaan masukan dan keluhan dengan menggunakan metode FIFO dilakukan kepada 2 validator, hasil yang ditunjukkan ialah 100% dalam fungsionalitas nya, dengan hal tersebut sistem ini layak digunakan.
3. Untuk pengujian *usability* dengan menggunakan SUS, dilakukan kepada mahasiswa Kampus UPI di Purwakarta dengan jumlah responden 30 orang. SUS dengan menggunakan *google form*, hasil dari SUS ini setelah data tersebut diolah hasilnya menunjukkan rata ratanya ialah 77,75, hasil tersebut menunjukkan bahwa sistem ini memiliki penilaian baik dan dapat diterima, dengan penilaian tersebut maka *website* ini layak digunakan, namun untuk lebih meningkatkan dalam kemudahan pengguna perlu adanya pengembangan lebih lanjut.

## 5.2 Saran

Berdasarkan dengan hasil penelitian yang telah dilakukan maka terdapat beberapa rekomendasi diantaranya yaitu:

1. Pada laporan keluhan yang masuk diberikan fitur notifikasi tenggat waktu bagi administrator dalam mengelola laporan, hal tersebut dapat mengingatkan administrator bahwa adanya laporan yang belum ditangani serta agar tidak ada laporan yang terlalu lama untuk ditangani.
2. Diharapkan dapat terintegrasi dengan *gateway* whatsapp, dengan adanya hal ini agar dapat memberikan notifikasi yang dapat lebih terpantau oleh pengguna
3. Pada sistem selanjutnya disarankan terdapat fitur untuk mengunduh laporan data, dengan adanya hal ini dapat lebih memudahkan untuk melakukan pelaporan secara rutin bagi administrator.