

BAB V

PENUTUP

5.1 Simpulan

Sistem pengelolaan pengaduan masyarakat tingkat kelurahan yang dikembangkan selama program magang ini merupakan solusi digital berbasis website yang dirancang untuk meningkatkan pelayanan publik. Sistem ini memfasilitasi proses pelaporan secara daring, verifikasi otomatis oleh admin, serta penugasan pengaduan kepada petugas berdasarkan kategori. Fitur unggulan meliputi autentikasi multi-peran, notifikasi status melalui email, dan ekspor laporan ke dalam format PDF dan Excel.

Sistem telah berhasil diuji dalam lingkungan pengembangan menggunakan data dummy. Semua fitur utama telah berfungsi sesuai alur yang dirancang, seperti pengiriman pengaduan, proses validasi, penugasan, hingga pelaporan. Namun, sampai tahap penyusunan laporan ini, sistem belum diimplementasikan di lingkungan kelurahan atau diuji dengan pengguna riil, sehingga efektivitas sistem dalam konteks operasional sebenarnya belum dapat dievaluasi secara langsung.

5.2 Saran

Berikut beberapa saran yang dapat dijadikan acuan untuk pengembangan software dan evaluasi lebih lanjut:

1. Uji Lapangan

Sistem sebaiknya diuji langsung di lingkungan kelurahan dengan data dan pengguna riil, guna memperoleh masukan praktis mengenai alur kerja, kemudahan penggunaan, serta kendala teknis yang mungkin terjadi.

2. Peningkatan User Interface (UI)

Antarmuka pengguna masih dapat disempurnakan agar lebih

intuitif, terutama untuk pengguna masyarakat yang mungkin memiliki keterbatasan teknis.

3. Penambahan Modul Mobile

Untuk meningkatkan aksesibilitas, pengembangan aplikasi versi mobile dapat menjadi opsi, terutama bagi masyarakat yang lebih banyak menggunakan ponsel dibanding komputer.

4. Evaluasi Performa Sistem

Pengujian beban sistem (load testing) perlu dilakukan guna memastikan stabilitas ketika diakses oleh banyak pengguna secara bersamaan.