

BAB V

PENUTUP

5.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan yang telah di uraikan pada bab sebelumnya, dapat ditarik kesimpulan yang berkaitan dengan yang dibuat adalah sebagai berikut:

1. Penanganan keluhan pelapor mengenai keluhan di bidang jalan, irigasi, jembatan menjadi lebih mudah di kelola dengan adanya layanan pengaduan berbasis web;
2. Pelapor dapat melihat proses dan hasil laporan tanpa perlu menelepon kembali *customer service* PT. Profit Wilis;
3. Mempersingkat proses pengaduan;

5.2 Saran

Rancangan sistem layanan pengaduan masyarakat berbasis web telah dibuat sampai tahap implementasi dan pengujian, mengingat keterbatasan yang dimiliki penulis baik segi pemikiran maupun waktu, tidak menutup kemungkinan untuk dapat dilakukan pembaruan pada sistem layanan pengaduan agar lebih baik lagi. Berikut merupakan saran yang dapat mendukung implementasi rancangan sistem layanan pengaduan masyarakat pada PT. Profit Wilis, yaitu.

1. Sistem dapat dikembangkan dalam bentuk *mobile (android/IOS)*.
2. Perlu adanya perbaikan dari segi tampilan yang lebih menarik.
3. Untuk pengembangan aplikasi dapat dibuat menggunakan API terhubung ke database dukcapil.