

BAB V

PENUTUP

5.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil perancangan dan implementasi sistem pengaduan masyarakat di kantor kecamatan tambun utara, maka diperoleh beberapa kesimpulan sebagai berikut:

1. Penerapan sistem pengaduan berbasis website memberikan solusi alternatif yang lebih efektif dibanding metode seperti pesan pribadi. Sistem ini mempermudah masyarakat dalam menyampaikan laporan, memilih katagori pengaduan, serta memperoleh balasan dari pihak kecamatan tambun utara secara lebih cepat dan sistematis.
2. Penggunaan algoritma *best first search* terbukti mampu mengelompokan laporan berdasarkan tingkat prioritas. Melalui perhitungan nilai heuristik dari katagori pengaduan dan lokasi, sistem dapat memproses laporan yang lebih mendesak terlebih dahulu sehingga penanganannya menjadi lebih efisien.
3. Berdasarkan pengujian dengan metode *black box testing*, seluruh fitur utama dalam aplikasi seperti registrasi akun, login, membuat laporan, melihat tanggapan, proses *verifikasi*, membuat tanggapan, berjalan sesuai dengan fungsinya tanpa kendala.

5.2 Saran

Beberapa masukan yang dapat dijadikan bahan pertimbangan untuk pengembangan sistem di masa mendatang antara lain:

1. Disarankan untuk menambahkan fitur notifikasi otomatis melalui email atau pesan singkat, agar masyarakat dapat mengetahui perkembangan laporan mereka secara real time tanpa perlu membuka aplikasi.
2. Perlu adanya pelatihan dan sosialisasi kepada masyarakat serta petugas kecamatan agar pemanfaatan sistem dapat berjalan maksimal dan sesuai dengan tujuan awal perancangan.
3. Sistem penentuan tingkat urgensi berbasis algoritma best first search perlu dievaluasi secara berkala, agar tetap relevan terhadap dinamika kondisi wilayah dan kebutuhan masyarakat.