

## BAB V

### KESIMPULAN DAN SARAN

#### 5.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil perancangan, implementasi, serta pengujian sistem tiket layanan satu pintu pada Badan Kepegawaian Pelatihan dan Pendidikan (BKPP) Kabupaten Labuhanbatu, dapat disimpulkan bahwa sistem yang dikembangkan mampu membantu meningkatkan efisiensi dalam pengelolaan layanan kepegawaian. Sistem ini dirancang untuk mempermudah proses pengajuan layanan, pengelolaan dokumen, serta pemantauan status layanan secara terintegrasi melalui aplikasi berbasis web.

Adapun beberapa kesimpulan yang dapat diperoleh dari penelitian ini adalah sebagai berikut.

1. Sistem tiket layanan satu pintu berbasis web yang dibangun dapat mempermudah pemohon dalam melakukan pengajuan layanan kepegawaian secara online tanpa harus datang langsung ke kantor BKPP.
2. Sistem yang dikembangkan mampu mendukung proses pengelolaan layanan yang melibatkan beberapa peran pengguna, yaitu pemohon, petugas *front office*, koordinator, petugas *back office*, dan pimpinan dengan menggunakan konsep *role-based access control*.
3. Proses layanan menjadi lebih terstruktur karena setiap permohonan layanan tercatat dalam bentuk tiket yang memiliki nomor unik sehingga mempermudah proses pemantauan dan pengelolaan layanan.

4. Fitur cek status yang tersedia pada sistem memungkinkan pemohon untuk mengetahui perkembangan proses layanan secara transparan menggunakan nomor tiket yang diperoleh saat melakukan pengajuan layanan.
5. Penerapan tanda tangan elektronik pada dokumen layanan dapat membantu mempercepat proses penerbitan dokumen serta mengurangi penggunaan proses administrasi manual.

### **5.1 Saran**

Berdasarkan hasil penelitian dan implementasi sistem yang telah dilakukan, sistem tiket layanan satu pintu ini masih memiliki peluang untuk dikembangkan lebih lanjut agar dapat memberikan manfaat yang lebih optimal bagi instansi maupun pengguna sistem. Oleh karena itu, beberapa saran yang dapat diberikan untuk pengembangan sistem di masa mendatang adalah sebagai berikut.

1. Sistem dapat dikembangkan dengan menambahkan fitur notifikasi otomatis melalui email atau pesan singkat kepada pemohon ketika terjadi perubahan status layanan.
2. Pengembangan selanjutnya dapat menambahkan fitur laporan dan statistik layanan sehingga pihak BKPP dapat melakukan pemantauan dan evaluasi terhadap kinerja pelayanan secara lebih efektif.
3. Sistem dapat diintegrasikan dengan sistem informasi lain yang digunakan di lingkungan pemerintahan sehingga pertukaran data dapat dilakukan secara lebih efisien.

4. Perlu dilakukan pemeliharaan dan pengembangan sistem secara berkala untuk meningkatkan keamanan sistem serta memastikan sistem tetap berjalan dengan baik.
5. Penelitian selanjutnya diharapkan dapat mengembangkan sistem ini dengan fitur yang lebih lengkap serta tampilan antarmuka yang lebih interaktif agar memberikan pengalaman penggunaan yang lebih baik bagi pengguna.