

BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

5.1. Kesimpulan

Berdasarkan hasil analisis, perancangan, implementasi, dan pengujian sistem informasi pengaduan pelayanan masyarakat berbasis web di Desa Bandar Kumbul Labuhanbatu, maka dapat disimpulkan beberapa hal sebagai berikut.

1. Sistem informasi pengaduan berbasis web dapat membantu perangkat desa mengelola pengaduan masyarakat secara lebih efisien. Pengaduan yang sebelumnya dicatat secara manual dapat disimpan dalam sistem secara terstruktur dan terpusat. Hal ini memudahkan proses pencarian data, pelacakan laporan, dan penyusunan arsip pengaduan.
2. Sistem ini dapat meningkatkan transparansi dan akuntabilitas dalam proses penanganan pengaduan. Masyarakat dapat melihat status pengaduan yang telah diajukan, sehingga proses tindak lanjut menjadi lebih jelas. Selain itu, setiap laporan dan tanggapan dapat terdokumentasi dengan baik dalam sistem.
3. Sistem pengaduan berbasis web dapat membantu meningkatkan kepercayaan masyarakat terhadap pemerintah desa. Pengelolaan pengaduan yang lebih tertib, cepat, dan terbuka menunjukkan bahwa pemerintah desa memberikan perhatian terhadap keluhan dan aspirasi masyarakat. Hal ini sesuai dengan manfaat penelitian yang menekankan efisiensi, transparansi, akuntabilitas, dan kepercayaan masyarakat.

5.2. Saran

Berdasarkan hasil penelitian dan pengembangan sistem yang telah dilakukan, terdapat beberapa saran yang dapat dijadikan bahan pertimbangan untuk pengembangan sistem selanjutnya.

1. Pemerintah desa perlu menggunakan sistem pengaduan ini secara konsisten agar pengelolaan data pengaduan tidak kembali dilakukan secara manual. Penggunaan sistem secara rutin akan membantu perangkat desa mencatat, memantau, dan menindaklanjuti setiap laporan masyarakat dengan lebih terarah.
2. Sistem perlu dikembangkan dengan fitur notifikasi yang lebih optimal agar masyarakat dapat memperoleh informasi terbaru mengenai perkembangan pengaduan. Fitur ini dapat membantu meningkatkan transparansi karena masyarakat tidak perlu datang langsung ke kantor desa untuk menanyakan status laporan.
3. Pemerintah desa perlu melakukan sosialisasi dan pelatihan penggunaan sistem kepada masyarakat serta perangkat desa. Sosialisasi diperlukan agar masyarakat memahami cara mengajukan pengaduan secara daring, sedangkan pelatihan bagi perangkat desa diperlukan agar proses pengelolaan, verifikasi, tanggapan, dan pencetakan laporan dapat berjalan lebih efektif.