

BAB V

PENUTUP

5.1 Kesimpulan

Hasil penelitian dan pengujian aplikasi web yang telah dilakukan, maka dapat disimpulkan bahwa Sistem Informasi Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) terhadap Pelayanan Publik di Kecamatan Metro Pusat Berbasis Web dapat diaplikasikan yang bertujuan untuk membantu pihak Kecamatan Metro Pusat dalam mengukur Survei Kepuasan Masyarakat (SKM), baik pada masyarakat yang telah selesai melakukan pelayanan maupun masyarakat yang belum selesai melakukan pelayanan dengan kendala berkas yang masih kurang lengkap atau adanya kesalahan pada berkas.

Dengan adanya sistem ini, jawaban yang telah diberikan kepada responden berupa kuesioner yang terkumpul melalui web dapat dihitung secara otomatis sesuai dengan jumlah responden yang telah mengisi. Dalam sistem ini juga tersedia fitur untuk mencetak hasil kuesioner Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) dan dapat mencetaknya persemester maupun pertahun. Hal ini dapat memudahkan karyawan Kecamatan Metro Pusat dalam menganalisa hasil dari kuesioner tersebut dan memperoleh kesimpulan bahwa setiap pelayanan yang terdapat di Kecamatan Mterp Pusat sudah memuaskan masyarakat atau belum sehingga pihak Kecamatan Metro Pusat dapat mengetahui pelayanan apa yang harus diperbaiki untuk meningkatkan kenyamanan serta kepuasan masyarakat.

5.2 Saran

Penulis memiliki saran mengenai beberapa hal yang terkait dengan proses sistem Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) berbasis web pada Kecamatan Metro Pusat yaitu:

1. Dalam sistem ini belum terdapat *login user* atau suatu sistem yang dapat menggagalkan jika *user* melakukan pengisian kuesioner lebih dari satu kali.
2. Pihak Kecamatan Metro Pusat perlu mengadakan suatu program yang melibatkan masyarakat yang bertujuan untuk menjelaskan prosedur

secara detail kepada masyarakat agar masyarakat mampu memahami prosedur pengisian Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) berbasis web ini dengan mudah.