

## BAB V

### PENUTUP

#### 5.1 Kesimpulan

Dari penelitian yang telah dilakukan maka dapat ditarik kesimpulan bahwa

1. Penelitian ini dilakukan pada *website* aplikasi SIGAP, menggunakan metode *Sytem Usability Scale* (SUS) untuk pengujian dan metode *Design Thinking* sebagai proses identifikasi masalah hingga solusi *redesign* yang menghasilkan *prototype*.
2. Pada analisis sistem berjalan ditemukan beberapa permasalahan yang dirasakan pengguna diantaranya sulit mencari informasi, admin *helpdesk* yang kurang responsif dan hasil penilaian evaluasi sistem berjalan mendapatkan skor rata-rata SUS sebesar 55(lima puluh lima), sehingga perlu dilakukan *redesign* menggunakan metode *design thinking* dan dilakukan kembali penilaian evaluasi *redesign* mendapat skor rata-rata SUS sebesar 78 atau mendapatkan kenaikan persentase sebanyak 41,8% dari hasil evaluasi sebelumnya.
3. Beberapa tampilan halaman terjadi perubahan setelah dilakukan *redesign* diantaranya halaman pengajuan tiket, halaman *dashboard*, halaman informasi, halaman portal komunitas dan penambahan fitur *Helpdesk Center* sebagai interaksi chat instan dengan admin. Hasil dari perubahan tersebut mendapatkan nilai positif dari pengguna, sehingga dapat menjadi rekomendasi perbaikan lebih lanjut pada aplikasi SIGAP.

#### 5.2 Saran

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan, adanya saran yang berikan peneliti untuk pengembangan ataupun perbaikan aplikasi SIGAP serta untuk penelitian selanjutnya yaitu melakukan implementasi dari hasil rekomendasi yang telah peneliti rancang, karena hasil dari penelitian yang telah dilakukan mendapatkan hasil usability yang baik dari hasil evaluasi sistem berjalan, salah satunya melakukan implementasi terhadap rekomendasi penambahan fitur untuk membantu pengguna dalam mengatasi permasalahannya dengan instan. Kemudian

diharapkan adanya sosialisasi setelah melakukan kegiatan implementasi serta selalu memberikan pemeliharaan dan pembaharuan informasi secara berkala. Berikutnya, kepada peneliti selanjutnya diharapkan dapat melakukan peningkatan usability terkait aplikasi SIGAP.