

BAB V PENUTUP

5.1. Kesimpulan

Berdasarkan penelitian yang telah dilakukan, beberapa kesimpulan yang dapat ditarik adalah sebagai berikut:

- a. Pembangunan sistem pengaduan pelayanan berbasis *web* di Fakultas Ilmu Komputer Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jakarta dilakukan dengan menggabungkan berbagai teknik dan metode sehingga dapat memudahkan penggunaannya dalam menyampaikan, memantau, dan mengelola pengaduan.
- b. Hasil perbandingan dari ketiga metode algoritma menandakan bahwa algoritma *Support Vector Machine (SVM)* memiliki nilai akurasi tertinggi yaitu 0.957447 atau 95% dibandingkan dengan algoritma *Naive Bayes* dengan akurasi 0.872340 atau 87% dan *K-Nearest Neighbor (KNN)* dengan akurasi 0.808511 atau 80% sehingga algoritma *SVM* dipilih untuk diimplementasikan ke dalam sistem pengaduan pelayanan guna melakukan klasifikasi pengaduan secara otomatis.

5.2. Saran

Berdasarkan penelitian yang telah dilakukan, beberapa saran yang dapat penulis berikan untuk membantu penelitian selanjutnya antara lain:

- a. Meningkatkan performa model *machine learning* dengan menambahkan lebih banyak sampel contoh data pengaduan yang lebih bervariasi.
- b. Melakukan pelatihan sampel contoh data pengaduan dengan menggunakan algoritma klasifikasi lain dan mempelajari perbedaan pola dari setiap algoritma klasifikasi yang digunakan.
- c. Menambahkan fitur *upload* gambar pada sistem pengaduan pelayanan agar data pengaduan yang masuk ke dalam sistem lebih akurat.
- d. Melakukan survei terkait efektivitas dari sistem pengaduan pelayanan yang dibangun untuk mengevaluasi kepuasan pengguna sistem.

- e. Mengimplementasikan *framework* atau tools lain dalam pengembangan *website* sistem pengaduan pelayanan.