

BAB V

PENUTUP

5.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil evaluasi sistem yang berjalan, analisis kebutuhan pengguna, serta proses perancangan dan pengujian Sistem Informasi Layanan Pengaduan (*Helpdesk*) Berbasis Website di Kementerian Pertahanan Republik Indonesia, dapat disimpulkan sebagai berikut:

1. Sistem layanan pengaduan yang berjalan di Pusat Data dan Informasi (Pusdatin) Kementerian Pertahanan masih memiliki beberapa kendala, seperti belum adanya mekanisme *ticketing* yang terstruktur, tidak tersedianya fitur pemantauan status pengaduan secara *real-time*, proses penugasan petugas yang belum terdokumentasi, serta tidak adanya riwayat penanganan pengaduan yang terpusat. Kondisi tersebut menyebabkan proses pengaduan masih bergantung pada saluran informal seperti WhatsApp dan telepon sehingga penanganan pengaduan sulit dipantau dan dievaluasi secara sistematis. Permasalahan tersebut kemudian dievaluasi menggunakan pendekatan *User Centered Design* (UCD) untuk mengidentifikasi kebutuhan pengguna dan merancang solusi sistem yang lebih sesuai dengan kebutuhan layanan.
2. Sistem informasi layanan pengaduan berbasis website berhasil dirancang dan dikembangkan menggunakan metode *Waterfall* dengan teknologi PHP *Native* dan *database* MySQL. Sistem yang dihasilkan memiliki tiga peran pengguna, yaitu Administrator, Petugas *Helpdesk*, dan Pengguna/Satker, dengan fitur utama meliputi pengajuan tiket pengaduan, pemantauan status tiket secara *real-time*, penugasan petugas oleh administrator, pengelolaan FAQ, pengumuman, serta fitur aspirasi publik. Antarmuka sistem dirancang berdasarkan kebutuhan nyata pengguna yang diperoleh melalui observasi dan wawancara, sehingga lebih intuitif dan mudah digunakan tanpa memerlukan pelatihan khusus.
3. Hasil pengujian menggunakan metode *Black Box Testing* menunjukkan bahwa seluruh fitur utama sistem telah berfungsi sesuai dengan kebutuhan fungsional yang telah ditetapkan. Selain itu, hasil evaluasi menggunakan metode *System Usability Scale* (SUS) menunjukkan bahwa sistem memperoleh tingkat *usability* yang baik sehingga dapat diterima oleh pengguna serta dinilai mudah digunakan dalam mendukung proses

layanan pengaduan di Pusat Data dan Informasi Kementerian Pertahanan Republik Indonesia.

5.2 Saran

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan, terdapat beberapa saran untuk pengembangan sistem maupun penelitian selanjutnya, yaitu sebagai berikut:

1. Sistem *helpdesk* disarankan untuk diimplementasikan pada server produksi agar dapat digunakan secara langsung di lingkungan Kementerian Pertahanan dengan dukungan keamanan sistem yang memadai.
2. Penambahan fitur *Service Level Agreement* (SLA) disarankan agar proses penanganan pengaduan dapat dipantau dan dievaluasi secara lebih terukur.
3. Sistem dapat diintegrasikan dengan *Single Sign-On* (SSO) internal guna meningkatkan kemudahan akses dan pengelolaan autentikasi pengguna.
4. Diperlukan adanya pelatihan dan pendampingan bagi pengguna maupun petugas *helpdesk* agar seluruh fitur sistem dapat digunakan secara optimal serta membantu proses adaptasi terhadap sistem layanan pengaduan yang baru.