

BAB VI

PENUTUP

6.1 KESIMPULAN

Penelitian ini berhasil merancang antarmuka aplikasi pengaduan masyarakat berbasis mobile dan web untuk Kelurahan Handil Jaya dengan menggunakan pendekatan *Design Thinking*, yang terdiri dari lima tahap: *Empathize, Define, Ideate, Prototype, dan Test*. Proses perancangan dilakukan dengan mempertimbangkan kebutuhan pengguna di lingkungan pedesaan yang memiliki tingkat literasi digital beragam. Aplikasi yang dirancang mempermudah masyarakat dalam menyampaikan pengaduan secara daring, dengan fitur-fitur utama seperti formulir pengaduan interaktif, pelacakan status laporan, dashboard admin untuk pengelolaan laporan dan antarmuka yang responsif, sederhana, dan intuitif.

Pengujian terhadap *prototype* menggunakan *Usability Testing* kepada 10 responden dari berbagai usia membuktikan bahwa aplikasi dapat digunakan dengan mudah dan dinilai efisien. Hasil testing menunjukkan bahwa mayoritas pengguna dapat menyelesaikan tugas seperti membuat dan memantau pengaduan tanpa mengalami kesulitan berarti.

Dengan demikian, UI/UX aplikasi ini telah memenuhi tujuan utama, yaitu menciptakan sistem pengaduan masyarakat yang transparan, efisien, dan mudah diakses kapan saja tanpa harus datang langsung ke kantor lurah.

6.2 SARAN

Berdasarkan penelitian yang dilakukan, penulis memberikan beberapa saran sebagai berikut:

1. Pengembangan Fitur Lanjutan

Aplikasi dapat ditingkatkan dengan menambahkan fitur *live chat* atau *chatbot* untuk interaksi langsung antara warga dan petugas.

2. Integrasi ke Sistem Kelurahan

Perlu dilakukan integrasi aplikasi dengan sistem pelayanan lainnya agar pengaduan masyarakat bisa langsung ditindaklanjuti oleh instansi terkait.

3. Sosialisasi dan Pelatihan Pengguna

Karena aplikasi ditujukan untuk masyarakat dikelurahan dengan literasi digital yang bervariasi, maka diperlukan pelatihan atau sosialisasi rutin agar aplikasi benar-benar dimanfaatkan secara maksimal.

4. Perluasan Aksesibilitas

Disarankan agar aplikasi memiliki versi offline atau *lightweight* yang tetap bisa digunakan saat jaringan internet tidak stabil.

5. Evaluasi Berkala

Penelitian lanjutan disarankan untuk dilakukan guna menilai efektivitas aplikasi setelah diimplementasikan secara nyata di masyarakat.