

BAB VI

PENUTUP

3.1 KESIMPULAN

Setelah melakukan penelitian mengenai optimalisasi dan perancangan sistem informasi layanan pengaduan masyarakat di kabupaten tanjung jabung barat (studi kasus: layanan *Call Center* HALO USTAD), maka dapat ditarik beberapa kesimpulan sebagai berikut:

1. Layanan *Call Center* HALO USTAD 112 yang selama ini digunakan sebagai sarana pengaduan masyarakat telah memberikan manfaat sebagai layanan darurat, namun masih memiliki keterbatasan, khususnya dalam hal pencatatan laporan, pengelolaan data pengaduan, serta pendokumentasian laporan yang belum terintegrasi secara optimal dan masih berpotensi menimbulkan data tidak lengkap maupun sulit ditelusuri kembali.
2. Penelitian ini berhasil merancang sistem informasi layanan pengaduan masyarakat berbasis mobile sebagai bentuk optimalisasi terhadap layanan *Call Center* HALO USTAD. Sistem yang dirancang mampu menjadi media pendukung layanan pengaduan yang lebih terstruktur dengan mewajibkan pengisian data pelapor, lokasi kejadian, jenis kejadian, serta bukti pendukung sebelum laporan diterima oleh sistem.
3. Penerapan metode pengembangan sistem *Waterfall* dinilai sesuai dengan kebutuhan penelitian karena tahapan pengembangan sistem dilakukan secara sistematis dan berurutan, mulai dari analisis kebutuhan, perancangan sistem, implementasi, hingga

pengujian. Metode ini membantu memastikan setiap kebutuhan sistem dapat terdefinisi dengan jelas dan diterapkan secara terkontrol.

4. Sistem yang dirancang mampu meningkatkan efektivitas proses penerimaan, pengelolaan, dan pemantauan laporan pengaduan masyarakat. Data pengaduan dapat terdokumentasi dengan baik, tersimpan secara terpusat, serta disajikan dalam bentuk tabel dan grafik statistik yang mendukung proses evaluasi dan pengambilan keputusan oleh pihak terkait.
5. Berdasarkan hasil implementasi dan pengujian sistem, aplikasi yang dibangun telah berjalan sesuai dengan kebutuhan fungsional yang dirancang dan mampu menjadi solusi pendukung dalam meningkatkan kualitas pelayanan pengaduan masyarakat, transparansi layanan, serta akurasi pengelolaan data pengaduan di Kabupaten Tanjung Jabung Barat.

6.2 SARAN

Berdasarkan hasil penelitian dan perancangan sistem informasi layanan pengaduan masyarakat pada *Call Center* HALO USTAD, maka saran yang dapat diberikan adalah sebagai berikut:

1. Sistem yang telah dirancang diharapkan dapat dikembangkan hingga tahap implementasi penuh dan digunakan secara resmi sebagai pendukung layanan *Call Center* HALO USTAD 112.
2. Perlu dilakukan pengembangan lanjutan agar petugas lapangan dapat terintegrasi langsung ke dalam sistem untuk memperbarui status penanganan laporan.
3. Sistem sebaiknya dilengkapi dengan peningkatan keamanan dan fitur pendukung lainnya agar pelayanan pengaduan masyarakat dapat berjalan lebih optimal dan berkelanjutan.