

BAB V

PENUTUP

5.1 Kesimpulan

Dari proses pengembangan Aplikasi Sistem Informasi Pengelolaan Pengaduan Keluhan Masyarakat pada Dinas Pengaduan Keluhan Masyarakat pada Dinas Pekerjaan Umum Cipta Karya & Tata Ruang Provinsi Jawa Timur, dapat diambil beberapa kesimpulan sebagai berikut:

1. Sistem informasi yang dibuat merupakan aplikasi sistem informasi pengelolaan pengaduan keluhan masyarakat.
2. Sistem informasi yang dibuat dapat menyajikan laporan frekuensi pengaduan keluhan secara keseluruhan dan laporan prosentase pengaduan keluhan tiap departemen untuk pihak Staff UPT.

5.2 Saran

Dalam Sistem Informasi Pengelolaan Pengaduan Keluhan Masyarakat ini terdapat beberapa kekurangan yang disadari oleh penulis. Penulis memiliki beberapa saran dalam pengembangan sistem untuk kedepannya, antara lain yaitu:

1. Penambahan fitur SMS Gateway untuk mempermudah pemberitahuan kepada masyarakat yang memiliki keluhan agar masyarakat dapat mengetahui apa tanggapan dari Dinas Pekerjaan Umum Cipta Karya & Tata Ruang Provinsi Jawa Timur.
2. Penambahan fitur poin yang berupa *reward* dan *punishment* kepada departemen untuk mengukur kinerja penanganan pengaduan keluhan tiap departemen.