

## V. KESIMPULAN DAN SARAN

### 5.1. Kesimpulan

Berdasarkan penelitian yang telah dilakukan, berikut adalah kesimpulan mengenai rancang bangun sistem Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) berbasis website di Dinas Komunikasi dan Informatika (Diskominfo) Provinsi Jambi:

a. Perancangan dan Pembangunan Sistem SKM:

Sistem SKM berhasil dirancang dan dibangun menggunakan metode pengembangan perangkat lunak *Waterfall* yang meliputi lima tahapan utama:

- *Communication*: Tahap ini dilakukan melalui wawancara dan diskusi bersama Ibu Krisnasari, S.Kom., M.S.I. selaku Kasi Pengembangan Aplikasi dan Bapak Aditya Rahmadillah Malau, S.STP., ME. selaku Kasubag Pemrograman dan Pelaporan, yang menjadi pengguna langsung proyek ini. Selain itu, dilakukan observasi lapangan untuk memahami kebutuhan pengguna secara langsung serta studi literatur terkait SKM berdasarkan Permenpan RB No. 14 Tahun 2017.
- *Planning*: Penyusunan rencana kerja dilakukan dengan estimasi waktu pengerjaan secara menyeluruh, termasuk perancangan kebutuhan fungsional dan non-fungsional sistem, untuk memastikan setiap komponen penting dalam sistem dapat diimplementasikan dengan baik.
- *Modeling*: Desain sistem mencakup pembuatan diagram *use case*, *activity*, dan *class* untuk memvisualisasikan alur kerja dan struktur sistem. Desain antarmuka pengguna dilakukan dalam dua tahap, yaitu desain *low-fidelity* (Lo-Fi) dan *high-fidelity* (Hi-Fi), yang kemudian dievaluasi menggunakan *Maze Testing* untuk memastikan kemudahan penggunaan dan pengalaman pengguna yang optimal.
- *Construction*: Implementasi kode dilakukan menggunakan framework PHP Laravel 11 dengan database MySQL. Proses pengembangan dilakukan dengan menerapkan konsep MVC, sehingga kode lebih terstruktur dan mudah dikelola. Pengujian fungsionalitas sistem dilakukan menggunakan metode *Black-box Testing* untuk memastikan semua fitur utama berjalan sesuai spesifikasi yang telah ditetapkan.
- *Deployment*: Setelah sistem selesai dibangun dan diuji, sistem SKM diserahkan kepada pihak Diskominfo untuk ditinjau lebih

lanjut, terutama dalam aspek keamanan dan kesiapan server sebelum sistem resmi digunakan.

b. Pengujian Kemudahan Penggunaan Sistem:

Untuk mengukur kemudahan penggunaan, sistem SKM diuji menggunakan Maze Testing yang melibatkan tiga kategori pengguna, yaitu responden survei, admin sistem, dan staf atau petinggi. Hasil pengujian menunjukkan bahwa kategori responden survei dan admin sistem masing-masing mendapatkan skor usability sebesar 96, menandakan bahwa antarmuka untuk kedua kategori ini telah dirancang dengan sangat baik dan mudah digunakan. Sementara itu, kategori staf atau petinggi memperoleh skor usability sebesar 90, yang juga tergolong tinggi meskipun terdapat beberapa potensi peningkatan pada bagian tertentu. Beberapa misclick yang terjadi disebabkan oleh rasa ingin tahu responden selama pengujian dan tidak memengaruhi kinerja sistem secara keseluruhan.

Dengan demikian, sistem SKM yang dikembangkan telah memenuhi tujuan penelitian, yaitu menghasilkan sistem survei berbasis website yang fungsional, mudah digunakan, dan siap mendukung pengumpulan data survei secara digital di lingkungan Diskominfo Provinsi Jambi.

## **5.2. Saran**

Berdasarkan hasil penelitian dan pengembangan sistem Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) berbasis website, terdapat beberapa saran yang dapat dipertimbangkan untuk pengembangan lebih lanjut:

a. Perluasan Cakupan Sistem:

Saat ini, sistem SKM hanya terbatas pada penggunaan di lingkungan Diskominfo Provinsi Jambi. Disarankan agar cakupan sistem diperluas ke seluruh Organisasi Perangkat Daerah (OPD) di Provinsi Jambi untuk mendukung pengumpulan data survei kepuasan masyarakat yang lebih luas dan terintegrasi, sehingga evaluasi kinerja pemerintah daerah dapat dilakukan secara menyeluruh.

b. Pengembangan Keamanan Sistem:

Keamanan sistem menjadi aspek penting yang perlu diteliti lebih lanjut. Penelitian mendalam mengenai pengamanan data, perlindungan terhadap akses tidak sah, dan pencegahan potensi ancaman siber sangat disarankan. Fokus pada keamanan akan meningkatkan keandalan dan kepercayaan pengguna terhadap sistem, sehingga mendukung penerapannya dalam skala yang lebih besar.