

V. KESIMPULAN DAN SARAN

5.1 Kesimpulan

Dari hasil dan pembahasan rancangan sistem informasi pengaduan masyarakat Kelurahan Solok Sipin, Jambi. Dapat disimpulkan bahwa Kelurahan Solok Sipin membutuhkan sebuah *website* untuk meningkatkan efisiensi, transparansi, dan aksesibilitas dalam proses pengelolaan pengaduan warga. Sebelum implementasi sistem dilakukan, dibutuhkan perancangan sistem untuk memudahkan pengembang dalam melakukan implementasi sistem. Pada penelitian ini, telah berhasil dilakukannya perancangan sistem informasi pengaduan masyarakat dengan menggunakan metode pendekatan *Design Thinking*.

Pada proses tahapan metode *Design Thinking*, telah dihasilkan *empathy map*, *user persona*, *user scenario*, *user journey map*, tabel ide fitur, *user flow*, *site map*, *low-fidelity wireframe*, dan *high-fidelity wireframe*. Hal ini dihasilkan dari proses observasi dan wawancara yang sebelumnya telah dilakukan pada pihak terkait. Untuk metode evaluasi *user interface* menggunakan *heuristic evaluation* dan maze. Hasil dari evaluasi *heuristic* berdasarkan 10 instrumen pengujian *heuristic* yaitu mendapatkan skor 339 dengan persentase 84,60% dan pada pengujian maze mendapatkan hasil MAUS dengan skor sebesar 90 menunjukkan nilai ambang batas berada di kategori *high* atau tinggi. Maka dapat disimpulkan bahwa sistem informasi pengaduan masyarakat Kelurahan Solok Sipin, Jambi sangat layak untuk digunakan dan diterapkan pada sistem informasi pengaduan masyarakat.

5.2 Saran

Penelitian ini menghasilkan analisis dan perancangan sistem yang bisa dikembangkan lagi untuk kedepannya. Penulis menyadari bahwa perancangan sistem informasi pengaduan masyarakat jauh dari hasil yang sempurna, sehingga diperlukan iterasi untuk meningkatkan kualitas sistem agar lebih baik dan maksimal. Disarankan untuk mengkombinasikan metode *Design Thinking* dengan metode *invoasi* yang lain seperti *agile development* agar implementasinya menjadi lebih optimal terutama dalam aspek pembangunan dan implementasi dari solusi yang sudah tervalidasi oleh pengguna.