

BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

V.1. Kesimpulan

Berdasarkan penelitian yang telah dilakukan selama membuat “Perancangan Aplikasi Laporan Keluhan Masyarakat Desa Helvetia Berbasis Web Dengan Metode *Service Quality* maka dapat ditarik kesimpulan sebagai berikut:

1. Dengan merancang sebuah aplikasi keluhan berbasis *web* ini dengan menggunakan metode *Service Quality* (*ServQual*) untuk mengukur kualitas layanan dari atribut masing-masing dimensi, sehingga akan diperoleh nilai kesenjangan yang merupakan selisih diantara persepsi masyarakat terhadap layanan yang diterima dengan harapan terhadap yang akan diterima.
2. Dengan merancang sebuah website keluhan masyarakat secara efektif dan efisien yang terkoneksi dengan internet secara online, akan memberikan kemudahan dalam informasi seputar keluhan masyarakat.
3. Dengan merancang sebuah sistem keluhan ini, dapat mempermudah perangkat desa dalam memantau sebuah laporan keluhan masyarakat Desa Helvetia.

V.2. Saran

Setelah dilakukan penelitian dan penerapan pada sistem yang telah dirancang, maka penulis memiliki beberapa saran agar nantinya berguna untuk perkembangan website ini. Berikutnya yang masih perlu dikembangkan lagi agar kinerja website ini lebih optimal untuk dilaksanakan:

1. Pada penelitian ini penulis tidak menyediakan fasilitas untuk masyarakat umum dalam mengakses website keluhan masyarakat. Maka dari itu dapat dilakukan pengembangan dikemudian hari dengan memberikan akses kepada masyarakat khalayak umum.
2. Diharapkan kedepannya adanya pengembangan berupa sistem yang menyediakan fitur lupa password bagi user sehingga memudahkan user saat memiliki kendala lupa password.
3. Sebaiknya dilakukan pengembangan sistem berbasis website sehingga dapat diakses oleh kelurahan lain, tidak hanya Kelurahan Desa Helvetia Kecamatan Sunggal Kabupaten Deli Serdang.