

BAB V PENUTUP

5.1 Kesimpulan

Berdasarkan pembahasan yang sudah diuraikan sebelumnya mengenai aplikasi Sistem Informasi Pelaporan Masyarakat (Sipmas) berbasis *web*, maka dapat ditarik kesimpulan bahwa :

1. Implementasi Aplikasi Sipmas pada Instansi Sekretariat DPRD Provinsi Jawa Timur dapat meningkatkan efisiensi dan kepercayaan publik. Hal ini meminimalkan birokrasi, mempercepat respons, dan mengurangi potensi kesalahan di lapangan. Selain itu, sistem informasi pengaduan berbasis *web* ini meningkatkan transparansi karena memungkinkan masyarakat untuk memantau status aduan mereka secara *real-time* dan memberikan visibilitas kepada pihak internal DPRD terhadap seluruh proses penanganan aduan.
2. Sistem informasi layanan aduan masyarakat berbasis *web* bukan hanya sekadar alat bantu teknologi, melainkan sebuah transformasi fundamental dalam cara DPRD Provinsi Jawa Timur berinteraksi dengan konstituennya, menuju pelayanan yang lebih responsif, akuntabel, dan berorientasi pada masyarakat
3. Pengujian sistem dengan mengisi lembar kuesioner oleh 20 responden menunjukkan bahwa tingkat kualitas sistem dalam persentase tingkat kualitas aplikasi secara keseluruhan dalam kriteria Baik, dengan persentase 75,4 %. Aspek kualitas tertinggi adalah aspek efisiensi dengan persentase sebesar 82%, selanjutnya aspek fungsionalitas dengan 76 %, aspek kehandalan 75,5 %, serta yang terakhir aspek kegunaan yaitu 72,7 %.

1.2 Saran

Aplikasi Sipmas ini masih memiliki kekurangan dari segi *system*, maka dibutuhkan pengembangan agar aplikasi bisa lebih kompleks. Pada aplikasi Sipmas proses verifikasi pengaduan masih dilakukan secara manual, sehingga admin tetap harus memantau hasil progres laporan dari anggota dewan, komisi maupun fraksi . Untuk itu perlu pengembangan *system* yang bisa terorganisir secara berkesinambungan satu sama lain.