

BAB VI PENUTUP

Bab ini menjelaskan tentang kesimpulan dan saran pada tugas akhir ini. Kesimpulan merupakan hasil akhir dari penelitian berdasarkan tujuan yang telah ditetapkan, sedangkan saran merupakan harapan yang diinginkan kedepannya terkait dengan pengembangan topik penelitian yang telah dilakukan.

6.1 Kesimpulan

Aplikasi layanan pengaduan dan keluhan penggunaan perangkat teknologi informasi memanfaatkan *framework* ITIL V.3 Pada LPSE Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Padang telah berhasil dibangun menggunakan penerapan metode *waterfall* yang terdiri dari tahapan *requirements definition, system and software design*, hingga ke proses *implementation and testing*. Maka diperoleh kesimpulan sebagai berikut:

1. Pada tahapan *requirements definition* dilakukan dengan menganalisis kebutuhan terhadap sistem. Proses diawali dengan melakukan wawancara serta observasi. Hasil obeservasi terhadap proses pengelolaan pengaduan dan keluhan digambarkan menggunakan pemodelan *tools Business Process Modelling Notation* (BPMN). Untuk kebutuhan sistem lainnya digambarkan menggunakan *Unified Modeling Language* (UML) seperti pada *use case diagram*. Untuk rancangan alur berjalannya fungsional pada sistem akan digambarkan menggunakan *use case scenario, sequence diagram*, dan *class analysis*.
2. Pada tahapan *system and software design* dilakukan dengan menggunakan hasil dari tahapan *requirements definition* yang telah dilakukan sebelumnya untuk merancang *Entity Relationship Diagram* (ERD) beserta struktur tabel dan *database*, arsitektur aplikasi, serta *user interface*. Untuk perancangan ERD dalam sistem pengaduan dan keluhan memiliki dua belas tabel yang terdiri dari tabel informasi pelaporan, petugas, jenis, tipe, kategori, dampak, userkl, urgensi, prioritas, media, *user* dan *role*, sedangkan untuk perancangan *class diagram* sistem ini terdapat tiga belas kelas *controller* dan sembilan kelas model.

3. Pada tahapan *implementation* bertujuan untuk mengimplementasikan hasil perancangan dari tahapan *system and software design* yang telah dilakukan sebelumnya dengan membuat pengkodean sistem dalam membangun aplikasi ini. Untuk pengkodean sistem dilakukan *coding* menggunakan bahasa pemrograman PHP dengan *framework* Laravel versi 7.28.1 dan penggunaan MySQL versi 8.0.21 sebagai software untuk tempat menyimpan data yang terstruktur.
4. Pada tahapan *testing* dilakukan pengujian berdasarkan fokus pengujian yang terdiri atas tiga belas item uji. Untuk pengujian aplikasi dilakukan dengan menggunakan metode *black box testing* untuk mengecek kesesuaian tampilan berdasarkan masing-masing fungsional yang berjalan pada aplikasi ini. Berdasarkan hasil dari pengujian *black box testing* dapat diperoleh kesimpulan bahwa pada aplikasi layanan pengaduan dan keluhan penggunaan perangkat teknologi informasi memanfaatkan *framework* ITIL V.3 Pada LPSE Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Padang telah berhasil dilaksanakan.

6.2 Saran

Aplikasi layanan pengaduan dan keluhan penggunaan perangkat teknologi informasi memanfaatkan *framework* ITIL V.3 Pada LPSE Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Padang masih membutuhkan pengembangan lebih lanjut untuk fungsional dan tampilan agar lebih baik dan menarik. Saran dalam pengembangan aplikasi ini diharapkan terus dilakukan pembaruan fungsional sesuai dengan kebutuhan user kedepannya dan diharapkan dapat dibuatkan versi *mobile* untuk perangkat OS Android atau iOS sehingga dapat memudahkan pengguna dalam mengakses aplikasi dari platform yang diinginkannya.