BAB V
KESIMPULAN DAN SARAN

5.1 Kesimpulan

Berdasarkan serangkaian proses analisis, perancangan, implementasi, dan pengujian yang telah dipaparkan pada bab-bab sebelumnya, penelitian ini menyimpulkan bahwa pengembangan Portal Informasi dan Layanan Pengaduan Masyarakat Desa Kalipang Berbasis Web telah berhasil dilaksanakan dengan hasil yang memuaskan. Sistem yang dibangun secara komprehensif ini mampu menjembatani kesenjangan digital di tingkat desa dengan menyediakan platform layanan mandiri yang terintegrasi. Implementasi sistem secara efektif telah mentransformasi alur birokrasi penanganan pengaduan yang sebelumnya manual dan minim transparansi, menjadi sebuah tata kelola digital yang akuntabel, di mana keterlibatan tiga aktor (Warga, Pegawai, dan Admin) yang terorkestrasi dengan baik melalui fitur disposisi tugas, terbukti mampu meningkatkan efisiensi respons dan penyelesaian permasalahan pelayanan publik secara terukur.

Penelitian ini juga menegaskan signifikansi dan efektivitas penggunaan metodologi *Prototyping* dalam rekayasa perangkat lunak untuk sektor pemerintahan desa yang memiliki literasi teknis yang beragam. Proses pengembangan yang interaktif dan berbasis purwarupa terbukti menjadi katalisator kritis dalam menangkap kebutuhan fungsional nyata dari pengguna. Hal ini secara konkret dibuktikan melalui keberhasilan identifikasi celah operasional pada iterasi purwarupa pertama, yang kemudian secara responsif diperbaiki pada iterasi kedua dengan menambahkan peran pegawai lapangan dan mekanisme disposisi pelacakan berlapis. Tanpa siklus evaluasi iteratif yang menjadi karakteristik fundamental dari metode *Prototyping* ini, besar kemungkinan sistem yang dirilis tidak akan aplikatif dan gagal diadopsi dalam operasional dunia nyata di lingkungan administrasi Desa Kalipang.

5.2 Saran

Dalam rangka penyempurnaan fungsionalitas sistem dan peningkatan kualitas layanan kepada masyarakat di masa mendatang, peneliti merekomendasikan beberapa poin saran strategis sebagai tindak lanjut dari penelitian ini:

1. Pengembangan ke Platform Aplikasi Mobile (Android & iOS): Mengingat tren penetrasi penggunaan *smartphone* yang sangat tinggi di kalangan masyarakat pedesaan, disarankan agar sistem berbasis web ini dikembangkan lebih lanjut menjadi aplikasi *mobile native*. Kehadiran aplikasi *mobile* akan memudahkan warga dalam mengakses layanan pengaduan secara instan, sekaligus memungkinkan pemanfaatan fitur perangkat keras secara optimal seperti penggunaan kamera langsung, pemindaian kode QR, dan layanan pelacakan lokasi (*Global Positioning System*/GPS) untuk keakuratan koordinat titik laporan infrastruktur yang rusak.
2. Integrasi Sistem Notifikasi Berbasis WhatsApp Gateway: Untuk meningkatkan responsivitas dan komunikasi dua arah secara *real-time*, sistem ini disarankan untuk diintegrasikan dengan Application Programming Interface (API) *WhatsApp Gateway*. Implementasi teknologi ini akan memungkinkan sistem mengirimkan notifikasi pesan instan secara otomatis kepada warga ketika status pengaduan mereka berubah, dan sekaligus memberikan peringatan (*alert*) langsung kepada perangkat desa atau pegawai ketika terdapat laporan kedaruratan atau tugas disposisi baru yang membutuhkan penanganan segera.
3. Pelaksanaan Sosialisasi dan Edukasi Berkelanjutan: Keberhasilan implementasi *Electronic Government* (E-Government) tidak hanya bergantung pada kecanggihan teknologi, melainkan pada tingkat kesiapan penggunanya (*user readiness*). Oleh karena itu, Pemerintah Desa Kalipang sangat disarankan untuk secara terprogram dan berkesinambungan menyelenggarakan agenda sosialisasi serta pelatihan literasi digital kepada seluruh elemen masyarakat dan rukun tetangga (RT/RW), guna memastikan

portal inovasi pelayanan ini benar-benar dipahami, dimanfaatkan secara masif, dan dapat menjangkau seluruh lapisan demografi desa.