

BAB V PENUTUP

A. Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian dan perancangan sistem pengelolaan pengaduan dan umpan balik pelanggan berbasis web di Kantor Pos KCU Madiun, dapat disimpulkan beberapa hal sebagai berikut:

- a. Sebelum sistem dirancang, proses pengaduan masih dilakukan secara manual melalui telepon atau datang langsung ke kantor, sehingga pengaduan tidak tercatat dengan baik dan sulit dipantau. Setelah dilakukan perancangan sistem berbasis web, proses pengaduan menjadi lebih tertata, pengaduan dapat disimpan otomatis, status pengaduan dapat dilihat oleh pengguna, dan petugas dapat memberikan tanggapan secara langsung. Hal ini membuat pengelolaan pengaduan menjadi lebih mudah, cepat, dan transparan.
- b. Metode Prototyping yang digunakan dalam penelitian ini membantu dalam merancang sistem secara bertahap. Setiap tahapan mulai dari pengumpulan kebutuhan, pembuatan desain, hingga pengujian dan perbaikan sistem dilakukan dengan melibatkan pengguna, sehingga hasil rancangan sistem menjadi lebih sesuai dengan kebutuhan di lapangan.

B. Saran

1. Sistem ini masih berupa *prototype* dan belum diimplementasikan secara penuh, sehingga diharapkan ada penelitian lanjutan yang dapat mengembangkan sistem ini hingga tahap implementasi yang sesungguhnya.
2. Pengujian sistem secara menyeluruh perlu dilakukan setelah sistem dikembangkan secara penuh. Hal ini penting untuk memastikan sistem berjalan dengan baik dan sesuai dengan kebutuhan pengguna di lapangan.
3. Perlu adanya pelatihan singkat bagi pengguna, khususnya admin, agar dapat menjalankan sistem dengan benar. Dengan pemahaman yang baik, sistem ini akan lebih mudah digunakan dan dapat meningkatkan efektivitas pelayanan.