

BAB V

KESIMPULAN

A. Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian dan pengujian yang telah dilakukan, dapat disimpulkan bahwa:

1. Aplikasi *ticketing* pengaduan pegawai berbasis android berhasil dibangun dengan menggunakan metode *Spiral*. Pendekatan ini memungkinkan pengembangan sistem dilakukan secara bertahap dan iteratif, sehingga kesalahan dapat diminimalisir dan kebutuhan pengguna dapat terpenuhi dengan lebih baik.
2. Hasil pengujian *blackbox* dengan pendekatan *equivalence partitioning* menunjukkan bahwa seluruh skenario uji menghasilkan *output* sesuai dengan yang diharapkan. Sistem dapat menangani *input valid* dengan baik serta menolak *input invalid* sesuai aturan, sehingga semua fitur dapat berjalan dengan benar. Lalu, hasil observasi pengujian aplikasi kepada pengguna menunjukkan bahwa aplikasi mudah digunakan di berbagai bidang/unit kerja, baik oleh admin maupun user. Temuan kekeliruan yang diberikan oleh pengguna, seperti kebutuhan filter tanggal pada cetak laporan, pembatasan digit nomor handphone, serta notifikasi melalui WhatsApp yang bersifat sebagai penyempurnaan dan tidak mengganggu fungsi utama aplikasi.

Dengan demikian, aplikasi *ticketing* pengaduan ini dinilai layak digunakan di PDAM Tirta Wijaya Cilacap sebagai sarana pengelolaan aduan internal. Aplikasi ini dapat meningkatkan efektivitas komunikasi, mempercepat tindak lanjut permasalahan, serta memastikan semua laporan terdokumentasi dengan baik.

B. Saran/Rekomendasi

Berdasarkan hasil kesimpulan tersebut, saran yang dapat diberikan adalah sebagai berikut:

- **Untuk pengembangan aplikasi lebih lanjut.**

Perlu pengembangan lebih lanjut pada fitur filter data pengaduan berdasarkan rentang tanggal untuk mempermudah proses pencarian dan pencetakan data laporan. Selain itu, perlu ditambahkan fitur push notifikasi agar pengguna lebih cepat mengetahui perkembangan status aduannya tanpa harus masuk terlebih dahulu ke dalam aplikasi.