

BAB V

PENUTUP

5.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil dari penelitian serta pembahasan, maka dapat diperoleh kesimpulan sebagai berikut:

1. Dengan menggunakan metode RAD (*Rapid Application Development*) dalam membangun sistem ini, maka proses membuat aplikasi menjadi lebih cepat dan fleksibel. Metode ini melibatkan pengguna secara aktif, melalui umpan balik pada saat proses iterasi, sehingga dapat mencapai solusi yang sesuai dengan kebutuhan pengguna.
2. Dengan adanya sistem ini, diharapkan dapat membantu petugas pengelola pengaduan dalam mengelola dan memberikan layanan yang lebih responsif kepada pelanggan yang memberikan masukan dan pengaduan kepada RSUD Haji Provinsi Jawa Timur.

5.2 Saran

Berdasarkan kesimpulan dan analisis yang telah dilakukan, maka terdapat beberapa saran untuk kedepannya sebagai berikut:

1. Mengembangkan Aplikasi Pengaduan Pelanggan RSUD Haji ini ke dalam *platform* Android dan iOS, agar pengguna aplikasi ini dapat mengelola pengaduan yang masuk kapanpun dan dimanapun dengan mudah melalui *smartphone* masing-masing. Sehingga akan lebih meningkatkan *response time* proses penyelesaian pengaduan.
2. Memberikan fitur notifikasi berupa pesan Whatsapp kepada pengguna yang terdaftar di aplikasi ini, ketika terdapat pengaduan maupun disposisi yang baru masuk.