

BAB V PENUTUP

5.1 Kesimpulan

Perancangan UI/UX dan implementasi front-end sistem pengaduan online berbasis web pada Polda DIY berhasil dilakukan melalui tahap identifikasi masalah berdasarkan hasil observasi serta penerapan metode Design Thinking yang terdiri atas empathize, define, ideate, dan prototype. Tahap empathize dilakukan melalui wawancara dengan petugas SPKT, Reskrim, dan masyarakat. Tahap define menghasilkan user persona dan pain point. Tahap ideate menghasilkan how might we, brainstorming, dan user flow, sedangkan tahap prototype menghasilkan style guideline dan wireframe yang kemudian diimplementasikan ke dalam bentuk front-end sistem.

Tingkat kemudahan penggunaan berdasarkan pengujian Single Ease Question (SEQ) menunjukkan bahwa antarmuka administrator memperoleh nilai rata-rata 7 dan antarmuka petugas sebesar 6,9. Hasil tersebut menunjukkan bahwa kedua antarmuka berada pada kategori sangat mudah digunakan, sehingga pengguna dapat menyelesaikan tugas dan memahami alur sistem dengan baik. Evaluasi pengalaman pengguna menggunakan metode User Experience Questionnaire (UEQ) menunjukkan bahwa seluruh skala berada pada kategori *Excellent*, sehingga sistem mampu memberikan pengalaman pengguna yang sangat baik melalui antarmuka yang mudah digunakan, bermanfaat, dan inovatif.

5.2 Saran

Adapun saran yang diberikan untuk pengembangan sistem pengaduan online berbasis web pada Polda DIY adalah sebagai berikut:

1. Peningkatan *user interface* dengan desain visual yang lebih adaptif terhadap kebutuhan pengguna di masa mendatang.
2. Optimalisasi *user experience* dengan penyempurnaan alur penggunaan.
3. Penambahan fitur pendukung, seperti notifikasi otomatis terkait perkembangan aduan, guna meningkatkan kemudahan dalam memantau status laporan.