

BAB VII

KESIMPULAN

7.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil pembahasan dan analisis data, dapat diketahui bahwa kualitas pelayanan publik yang dirasakan oleh pengguna aplikasi SIRANCAK dipengaruhi secara signifikan oleh faktor kualitas sistem dan kualitas informasi. Semakin baik kualitas sistem dan semakin jelas serta mudah diaksesnya informasi yang diberikan melalui aplikasi, semakin tinggi pula kualitas pelayanan publik yang dirasakan oleh pengguna.

Hasil uji hipotesis menunjukkan bahwa kualitas sistem dan kualitas informasi memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kualitas pelayanan publik, dengan nilai signifikansi masing-masing variabel berada di bawah 0.05. Koefisien korelasi untuk uji hipotesis kualitas sistem dengan kualitas pelayanan publik adalah 0,381, yang menunjukkan adanya hubungan positif yang moderat antara keduanya. Sementara itu, koefisien korelasi untuk uji hipotesis kualitas informasi dengan kualitas pelayanan publik adalah 0,482, yang menunjukkan adanya hubungan positif yang lebih kuat. Hal ini berarti bahwa penerapan teknologi informasi melalui aplikasi SIRANCAK dapat mempermudah akses informasi, meningkatkan transparansi, serta akuntabilitas dalam pelayanan publik.

Pentingnya informasi yang jelas dan akurat dalam membentuk perspektif masyarakat terhadap kualitas layanan juga terbukti dalam penelitian ini. Pengguna yang memiliki akses informasi lebih baik cenderung memiliki pandangan positif terhadap kualitas pelayanan yang mereka terima. Namun, masih terdapat beberapa kendala teknis dan kurangnya pemahaman mengenai fitur-fitur aplikasi, yang menjadi tantangan dalam implementasi lebih lanjut. Dengan demikian, semakin baik penerapan kualitas sistem dan informasi dalam aplikasi SIRANCAK, semakin baik pula kualitas pelayanan publik yang dapat diberikan oleh pemerintah.

7.2 Saran

Berdasarkan penjelasan di atas, maka saran yang sekiranya dapat menjadi masukan ke depannya adalah:

1. Penelitian ini menggarisbawahi pentingnya upaya kolaboratif antara pengembang aplikasi, pemerintah, dan masyarakat dalam menciptakan pelayanan publik yang optimal. Kedepannya, peningkatan kualitas pelayanan publik melalui teknologi seperti aplikasi SIRANCAK diharapkan dapat berkontribusi terhadap peningkatan kepuasan masyarakat dan kepercayaan publik terhadap layanan yang disediakan oleh pemerintah.
2. Perlu diadakannya penelitian secara komprehensif yang melibatkan berbagai pihak. Ini termasuk pengguna, pengembang, dan pengelola aplikasi. Penelitian kolaboratif ini dapat membantu mengidentifikasi kendala yang ada, serta mendapatkan masukan dari berbagai perspektif mengenai bagaimana aplikasi dapat ditingkatkan. Dengan melibatkan

semua pemangku kepentingan, diharapkan solusi yang dihasilkan akan lebih relevan dan dapat diimplementasikan dengan baik.

3. Bagi Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Padang, disarankan untuk meningkatkan sosialisasi dan edukasi mengenai penggunaan aplikasi SIRANCAK kepada masyarakat. Sosialisasi yang baik dapat dilakukan melalui berbagai saluran, seperti media sosial, seminar, dan workshop. Hal ini akan membantu lebih banyak warga memahami dan memanfaatkan aplikasi ini secara optimal, sehingga kualitas pelayanan publik dapat meningkat. Selain itu, pelatihan bagi petugas yang berinteraksi langsung dengan masyarakat juga sangat penting untuk memastikan bahwa mereka dapat memberikan informasi yang tepat dan bermanfaat.
4. Pengguna aplikasi SIRANCAK diharapkan memanfaatkan sepenuhnya fitur-fitur yang tersedia dalam aplikasi. Hal ini penting agar pengguna dapat memperoleh informasi yang akurat dan relevan mengenai pelayanan publik. Peningkatan pemahaman tentang cara menggunakan aplikasi secara efektif dapat membantu masyarakat untuk mendapatkan akses informasi yang lebih baik dan mempercepat proses pelayanan. Selain itu, edukasi mengenai cara melaporkan masalah atau memberikan umpan balik melalui aplikasi juga perlu ditingkatkan.