

BAB VI PENUTUP

6.1 Kesimpulan

Kesimpulan dalam temuan penelitian yang telah dilaksanakan, didapatkan bahwa: Pertama, kualitas pelayanan pada aplikasi SiPaduko diteliti dengan menggunakan tiga indikator berdasarkan A.G Subarsono, yaitu Efisien, Responsif, dan Non Partisipan. Variabel Kualitas Layanan dalam aplikasi SiPaduko memiliki persentase 86,96% dalam kategori “Baik” berdasarkan hasil tes Tingkat Capaian Responden (TCR).

Kedua, Variabel Kepuasan Masyarakat pada penelitian ini didasarkan pada empat indikator oleh Dutka, yaitu *guarantee or warranty*, *delivery communication*, *complaint handling*, dan *resolution of problem*. Berdasarkan hasil yang didapatkan dari pengujian Tingkat Capaian Responden (TCR) Variabel Kepuasan Masyarakat memiliki presentase sebesar 81,05% dengan kategori “Baik”.

Ketiga, hasil pengujian statistik inferensial melalui teknik korelasi Kendall's Tau menggunakan SPSS Versi 31 didapatkan antara Variabel Kualitas Pelayanan (X) pada aplikasi SiPaduko dengan Variabel Kepuasan Masyarakat (Y) di Kota Jambi memiliki koefisien korelasi sebesar $0,302 > 0,1654$ dengan tingkat signifikansi lebih dari 0,1. Maka, antara kualitas pelayanan aplikasi SiPaduko terhadap kepuasan masyarakat di Kota Jambi memiliki kekuatan hubungan kategori rendah yang positif, sehingga jika kualitas pelayanan meningkat, maka kepuasan masyarakat juga meningkat. Selain itu, didapatkan nilai koefisien determinasi sebesar 15,1% antara variabel X dan variabel Y yang berarti variabel

kualitas pelayanan aplikasi SiPaduko mempengaruhi sebesar 15,1% variabel kepuasan masyarakat di Kota Jambi. Sementara itu sebanyak 84,9% kepuasan masyarakat di Kota Jambi terpengaruh oleh variabel lainnya yang tidak diketahui. Sehingga, didapatkan bahwa kualitas pelayanan aplikasi SiPaduko melalui indikator oleh A. G Subarsono tidak sepenuhnya mempengaruhi kepuasan masyarakat oleh Dutka di Kota Jambi.

6.2 Saran

Berdasarkan temuan yang sebelumnya dijabarkan mengenai pengaruh kualitas layanan aplikasi SiPaduko terhadap kepuasan masyarakat di Kota Jambi, maka berikut beberapa rekomendasi yang dapat diberikan:

1. Disdukcapil Kota Jambi diharapkan untuk lebih gencar dalam melakukan sosialisasi dan promosi mengenai layanan aplikasi SiPaduko. Sosialisasi tidak hanya dilakukan melalui media sosial saja, tetapi juga secara langsung kepada masyarakat umum, seperti pelajar, mahasiswa dan masyarakat dari berbagai kalangan umur.
2. Agar terjadi peningkatan dalam indikator efisien, fitur pengunduhan dan unggah formulir untuk pelayanan diharapkan untuk dipermudah, sehingga pengguna layanan tidak harus mencarinya lewat internet maupun harus menghubungi admin aplikasi SiPaduko terlebih dahulu. Selain itu, diharapkan peningkatan dalam pelayanan berupa pengiriman dokumen fisik, seperti KTP-el dan KIA secara langsung ke rumah masyarakat. Hal ini dilakukan agar dapat memudahkan masyarakat yang tidak banyak memiliki waktu luang agar tetap mendapatkan pelayanan yang efisien.

3. Dalam upaya peningkatan *delivery communication* juga diharapkan untuk bisa memudahkan masyarakat yang menggunakan aplikasi SiPaduko dengan mencantumkan prosedur dan alur pelayanan pada beranda aplikasi, terutama di aplikasi *native*
4. Hasil penelitian menunjukkan bahwa variabel Kualitas Pelayanan (X) pada aplikasi SiPaduko memberikan pengaruh sebesar 15,1% terhadap variabel Kepuasan Masyarakat (Y) di Kota Jambi. Sementara itu, 84,9% variasi pada variabel Kepuasan Masyarakat (Y) dipengaruhi oleh faktor lain yang tidak tercakup dalam studi ini. Oleh sebab itu, diperlukan penelitian lebih lanjut untuk mengidentifikasi variabel-variabel tambahan yang mungkin berpotensi mempengaruhi kepuasan masyarakat Kota Jambi.

