

BAB IV

KESIMPULAN DAN SARAN

Kesimpulan

Berdasarkan dari hasil penelitian yang telah dilakukan, maka dapat ditarik kesimpulan mengenai pengaruh kualitas pelayanan kependudukan pada aplikasi SiPaduko (Sistem Informasi Pelayanan Administrasi Kependudukan Kota Jambi) terhadap kepuasan masyarakat di Kecamatan Alam Barajo, yaitu dilihat dari persentase tingkat koefisien determinasi sebesar 64,8% pengaruh dari kualitas pelayanan terhadap kepuasan masyarakat dan selebihnya terdapat 35,2% faktor lain yang tidak mempengaruhi kepuasan masyarakat. Selain itu, variabel kualitas pelayanan yang mempengaruhi kepuasan masyarakat yaitu; bukti fisik, daya tanggap dan jaminan dengan hasil dari analisis perhitungan memperoleh tingkat signifikansi < 0.05 dan H_0 ditolak. Sedangkan, variabel kualitas pelayanan yang tidak mempengaruhi kepuasan masyarakat yaitu; keandalan dan empati dengan hasil dari analisis perhitungan memperoleh tingkat signifikansi $> 0,05$ dan H_0 diterima. Kualitas pelayanan yang dominan berpengaruh terhadap kepuasan adalah bukti fisik sesuai dari hasil pengujian yang telah dilakukan dengan menggunakan SPSS memperoleh nilai koefisien regresi yaitu; 0,418. Jika dilihat dari t hitung sebesar 3.219 dengan signifikansi 0,000 yang artinya pengaruh kualitas pelayanan lebih besar dibandingkan dengan indikator lainnya.

Saran

Berdasarkan dari kesimpulan yang telah diambil pada penelitian ini, maka peneliti memberikan saran atau masukan kepada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Jambi agar diharapkan dapat meningkatkan standar pelayanan terutama untuk teknologi yang digunakan dalam melakukan pelayanan secara *online service*, sumber daya manusia yang paham terhadap telekomunikasi supaya kualitas layanan yang berikan dapat maksimal. Meningkatkan efektivitas ruang bertanya secara *online service* terkait masalah layanan sehingga setiap ada kendala pelayanan masyarakat dapat langsung berkonsultasi dan tidak harus datang langsung ke Dinas DUKCAPIL Kota Jambi. Perkembangan zaman yang semakin maju menjadikan semua interaksi seperti layanan dilakukan dengan teknologi. Oleh karena itu, aplikasi SiPaduko salah satu aplikasi yang perlu dikembangkan lebih lagi baik dalam pengoperasian layanan seperti peningkatan efektivitas pada sistem agar tidak menyulitkan masyarakat Kota Jambi khususnya di Kecamatan Alam Barajo ketika melakukan pelayanan.