

BAB VI

KESIMPULAN DAN SARAN

6.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan, maka diperoleh beberapa kesimpulan sebagai berikut:

1. Persepsi masyarakat Kota Jambi mengenai kepuasan pada penggunaan aplikasi SIPADUKO (Sistem Informasi Administrasi Kependudukan) yang dilihat berdasarkan 9 indikator PERMENPAN RB Nomor 14 Tahun 2017, indikator kepuasan pelayanan yang dinilai paling baik adalah waktu pelayanan. Hal ini dikarenakan aplikasi SIPADUKO dianggap cepat dan efisien dibandingkan pelayanan langsung di kantor. Urutan indikator dari yang tertinggi hingga terendah berdasarkan persepsi masyarakat adalah: (1) Waktu pelayanan, (2) Kemudahan prosedur, (3) Kejelasan informasi, (4) Kompetensi petugas, (5) Perilaku petugas, (6) Keadilan dalam pelayanan, (7) Biaya pelayanan, (8) Sarana dan prasarana, dan (9) Penanganan pengaduan. Hal ini menunjukkan bahwa masyarakat menghargai efisiensi dan kejelasan proses, namun masih mengharapkan perbaikan dalam hal infrastruktur dan sistem pengaduan.
2. Faktor yang mempengaruhi tingkat kepuasan masyarakat Kota Jambi terhadap pelayanan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Jambi pada penggunaan aplikasi SIPADUKO (Sistem Informasi Administrasi Kependudukan) adalah kemudahan akses dan penggunaan, kecepatan respon, ketersediaan informasi, dukungan pelayanan, serta pengalaman pengguna.

6.2 Saran

Berdasarkan hasil penelitian dan kesimpulan, maka terdapat beberapa saran yang dapat diberikan, yaitu:

1. Bagi Pemerintah, diharapkan terus memperbaiki dan meningkatkan infrastruktur teknologi yang mendukung aplikasi SIPADUKO, termasuk server yang handal dan

keamanan data, untuk memastikan ketersediaan layanan yang cepat dan aman bagi pengguna.

2. Bagi Masyarakat, perlu diberikan edukasi dan sosialisasi yang lebih intensif mengenai penggunaan aplikasi SIPADUKO. Hal ini dapat dilakukan melalui pelatihan atau kampanye informasi agar masyarakat lebih familiar dan percaya diri dalam memanfaatkan aplikasi untuk urusan administrasi.
3. Bagi Penelitian Selanjutnya, diharapkan dapat mengkaji lebih dalam faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan pengguna, termasuk aspek teknis, psikologis, dan sosial.