

BAB VI

PENUTUP

6.1 KESIMPULAN

Berdasarkan hasil analisis didapatkan hasil untuk kepuasan pengguna aplikasi SIPATEN Kota Jambi berdasarkan model ISSM (*Information System Success Model*), adapun kesimpulan dijelaskan sebagai berikut:

1. Penelitian yang telah dijalankan dengan menggunakan model penelitian *Information System Success Model* dimana pada penelitian ini ditata ulang menjadi 4 variabel yang terdiri dari 3 variabel bebas (kualitas sistem, kualitas informasi, dan kualitas layanan) dan 1 variabel terikat (kepuasan pengguna) yang digunakan untuk mengukur tingkat kepuasan pengguna pada aplikasi SIPATEN Kota Jambi dari persepsi pengguna aplikasi dan yang pernah menggunakan aplikasi. Hasil penelitian ini menemukan bahwa :
 1. Variabel kualitas sistem tidak berpengaruh terhadap variabel kepuasan pengguna, artinya setiap peningkatan pada kualitas sistem akan meningkatkan kepuasan pengguna.
 2. Variabel kualitas informasi tidak berpengaruh positif terhadap variabel kepuasan pengguna, dikarenakan pada pertanyaan variabel X1.3 yaitu Tidak perlu waktu lama untuk mendapatkan balasan setelah mengirimkan syarat-syarat atau dokumen pada aplikasi Sipaten Kota Jambi, mendapat nilai terendah sehingga jika ada perubahan nilai terhadap variabel kualitas informasi tidak akan memengaruhi nilai variabel kepuasan pengguna.

3. Variabel kualitas layanan berpengaruh terhadap variabel kepuasan pengguna, sehingga jika ada perubahan nilai terhadap variabel kualitas layanan tidak akan memengaruhi nilai variabel kepuasan pengguna.
4. SIPATEN Kota Jambi kini dapat mempertimbangkan hasil penelitian ini untuk mengembangkan kebijakan mereka sehingga aplikasi SIPATEN Kota Jambi dapat menjadi sesuai harapan pengguna aplikasi SIPATEN.

6.2 SARAN

Berdasarkan penelitian yang telah dilakukan, maka peneliti memberikan beberapa saran untuk pihak yang terkait dalam manfaat penelitian ini antara lain:

1. Peningkatan aplikasi SIPATEN Kota Jambi yang terlihat dari penelitian ini dapat ditekankan untuk meningkatkan kualitas sistem, dipermudah dalam proses *login*, dan aplikasi Sipaten dapat meningkatkan proses pendataan agar pengguna bisa cepat mendapatkan surat balasan dan menyelesaikan urusannya . Untuk kualitas informasi dan kualitas layanan pada aplikasi SIPATEN sudah cukup baik, dari penelitian ini kualitas informasi dan kualitas layanan tidak terlalu berpengaruh terhadap kepuasan pengguna tetapi SIPATEN tetap harus bisa lebih ditingkatkan lagi sehingga SIPATEN bisa memberikan komponen yang terbaik untuk para pengguna aplikasi.
2. Kepada peneliti berikutnya yang ingin mengambil objek maupun model penelitian yang serupa, peneliti sarankan agar memilih objek penelitian yang berbeda jika ingin menggunakan metode penelitian yang sama ataupun sebaliknya dan ingin menggunakan objek yang sama, maka dapat mencoba

metode penelitian yang berbeda sehingga menghasilkan nilai yang beragam dan kemungkinan lainnya selain hasil penelitian ini