

## **BAB VI**

### **PENUTUP**

#### **6.1 KESIMPULAN**

Berdasarkan analisis yang telah dilakukan dengan menggunakan metode *DeLone & McLean* dan pengolahan data dengan *SmartPLS*, adapun kesimpulan yang didapat dari peneliti yaitu:

1. Kualitas Sistem (*System Quality*) terbukti berpengaruh positif yang signifikan terhadap kepuasan pengguna. Artinya, Secara langsung mendorong penggunaan sistem, aspek seperti keandalan, stabilitas, dan kinerja teknis dari SIMPEG berkontribusi dalam membentuk pengalaman positif yang dirasakan oleh pengguna.
2. Kualitas Informasi (*Information Quality*) menunjukkan pengaruh positif yang signifikan terhadap kepuasan pengguna. Hal ini mengindikasikan bahwa keberadaan informasi yang akurat, lengkap, dan relevan merupakan faktor penting dalam membentuk pengalaman penggunaan sistem yang memuaskan
3. Kualitas Layanan (*Service Quality*) memiliki pengaruh positif yang signifikan terhadap kepuasan pengguna. Hal ini menunjukkan bahwa dukungan teknis yang responsif, kecepatan dalam menanggapi permasalahan, serta perhatian dari pengelola sistem berperan penting dalam menciptakan pengalaman pengguna yang lebih baik dan memuaskan.

4. Penggunaan (*user*) menunjukkan pengaruh positif yang signifikan terhadap kepuasan pengguna. Artinya, semakin sering dan optimal SIMPEG dimanfaatkan, semakin tinggi pula tingkat kepuasan yang dirasakan oleh pengguna terhadap layanan sistem tersebut.

Secara keseluruhan Kualitas Sistem, Kualitas Informasi, Kualitas Layanan, serta tingkat Penggunaan SIMPEG memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan pengguna. Keandalan dan performa teknis sistem, keakuratan kelengkapan informasi, serta layanan yang responsif terbukti membentuk pengalaman positif pengguna dalam mengakses SIMPEG. Selain itu, intensitas dan optimalisasi penggunaan sistem juga turut mendorong meningkatnya kepuasan. Dengan demikian, aspek teknis, konten informasi, pelayanan, dan penggunaan sistem secara keseluruhan menjadi elemen penting dalam menciptakan kepuasan pengguna terhadap layanan SIMPEG.

## **6.2 SARAN**

Untuk meningkatkan kepuasan pengguna SIMPEG, diperlukan upaya strategis yang terfokus. Salah satunya dengan mendorong pemanfaatan sistem secara optimal, mengingat variabel penggunaan paling berpengaruh. BKPSDM disarankan mengadakan pelatihan, sosialisasi, dan pendampingan bagi ASN. Peningkatan kualitas sistem juga penting, terutama dalam hal kecepatan, kemudahan, dan keandalan. Informasi harus disajikan secara akurat, lengkap, dan diperbarui, didukung fitur notifikasi. Kualitas layanan perlu diperkuat melalui dukungan teknis responsif dan bantuan daring seperti FAQ atau video tutorial. Evaluasi rutin juga diperlukan agar SIMPEG terus berkembang sesuai kebutuhan.

