

BAB VI

PENUTUP

6.1 KESIMPULAN

Berdasarkan hasil dari analisis dan pembahasan dapat ditarik kesimpulan berdasarkan rumusan dari penelitian ini. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis kesuksesan penggunaan Aplikasi SIPADUKO, didapatkan hasil sebagai berikut:

1. Dalam menganalisis tingkat kesuksesan penggunaan Aplikasi SIPADUKO dengan menggunakan metode DeLone and McLean, terdapat 6 (enam) variabel yaitu variabel kualitas sistem (*system quality*), kualitas informasi (*information quality*), kualitas layanan (*service quality*), penggunaan (*use*), kepuasan pengguna (*user satisfaction*), dan manfaat bersih (*net benefit*). Penelitian ini menggunakan model SEM (*structural equation modeling*) dimana penulis menggunakan SEM berbasis Partial Least Squares (PLS) yang diolah menggunakan software SmartPLS 4.
2. Dari hasil survei yang telah disebarkan kepada 339 responden pengguna Aplikasi SIPADUKO, maka dapat ditarik kesimpulan bahwa metode DeLone and McLean yang digunakan dalam penelitian ini dengan 9 (sembilan) hipotesis, setelah dianalisis terdapat beberapa hipotesis yang diterima dan berpengaruh signifikan terhadap kesuksesan penggunaan Aplikasi SIPADUKO, yaitu hipotesis yang berkaitan dengan kualitas sistem (*system quality*), kualitas informasi (*information quality*), dan kualitas layanan (*service quality*) terhadap penggunaan (*use*) dan kepuasan pengguna (*user satisfaction*),

dengan nilai T-Statistik $> 1,96$ dan nilai *P-Value* $< 0,05$, sedangkan beberapa hipotesis lainnya dinyatakan ditolak karena memiliki nilai T-Statistik $< 1,96$ dan nilai *P-Value* $> 0,05$.

3. Untuk mengetahui variabel apa yang berpengaruh dalam penelitian ini dilakukan uji reliabilitas, validitas, dan kesesuaian model sehingga didapatkan nilai diskriminan, AVE, loading factor, *Cronbach's alpha*, dan *composite reliability* serta nilai *R-Square*. Nilai-nilai tersebut digunakan sebagai uji untuk mengetahui hipotesis mana yang diterima dan ditolak.

6.2 SARAN

Berdasarkan hasil penelitian dan temuan di lapangan berikut adalah beberapa saran yang dapat diberikan untuk pihak pengelola aplikasi, instansi terkait maupun untuk pengembangan penelitian selanjutnya.

1. Berdasarkan hasil penelitian, disarankan kepada pihak pengelola Aplikasi SIPADUKO pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Jambi untuk meningkatkan kualitas pada aspek kualitas sistem (*system quality*) dan kualitas layanan (*service quality*), karena masih terdapat beberapa indikator yang belum menunjukkan pengaruh signifikan terhadap kesuksesan penggunaan aplikasi. Peningkatan stabilitas sistem, kecepatan proses layanan, serta responsivitas layanan bantuan (*helpdesk*) diharapkan mampu meningkatkan kepuasan dan kenyamanan pengguna Aplikasi SIPADUKO.
2. Untuk penelitian selanjutnya, peneliti merekomendasikan penggunaan model evaluasi lain seperti TAM, UTAUT, atau EUCS agar hasil analisis menjadi lebih komprehensif. Dengan model-model tersebut, aspek perilaku

pengguna, kualitas sistem, serta tingkat kepuasan dapat dianalisis secara lebih mendalam dan menyeluruh, khususnya dalam mengevaluasi keberhasilan aplikasi pelayanan publik berbasis digital.