

BAB VI

PENUTUP

6.1 KESIMPULAN

Berdasarkan hasil analisis yang dilakukan dalam penelitian ini maka dapat disampaikan sebagai berikut:

1. Metode *Servqual* dapat digunakan secara efektif untuk menganalisis tingkat kepuasan pengguna terhadap layanan aplikasi Lapor Pak Bos yang disediakan oleh Pemerintah Kota Jambi. Metode ini mampu mengukur kualitas layanan berdasarkan persepsi dan harapan pengguna melalui lima dimensi utama, yaitu *Tangibles*, *Reliability*, *Responsiveness*, *Assurance*, dan *Empathy*.
2. Hasil analisis menunjukkan bahwa kualitas layanan aplikasi Lapor Pak Bos memiliki pengaruh terhadap kepuasan pengguna (*User Satisfaction*). Hal ini menandakan bahwa semakin baik kualitas layanan yang dirasakan oleh pengguna, maka tingkat kepuasan pengguna terhadap aplikasi juga akan meningkat.
3. Setiap dimensi dalam metode *Servqual* memberikan kontribusi dalam membentuk kepuasan pengguna, baik dari segi tampilan aplikasi, keandalan sistem, daya tanggap layanan, jaminan keamanan, maupun perhatian terhadap kebutuhan pengguna. Dimensi-dimensi tersebut menjadi faktor penting dalam menciptakan pengalaman penggunaan aplikasi yang positif.

4. Secara keseluruhan, layanan aplikasi Lapor Pak Bos sudah mampu membantu masyarakat Kota Jambi dalam menyampaikan pengaduan dan aspirasi secara digital. Namun demikian, masih terdapat beberapa aspek layanan yang perlu ditingkatkan agar aplikasi dapat lebih optimal dalam memenuhi harapan dan kebutuhan pengguna.

6.2 SARAN

Berdasarkan pembahasan dan kesimpulan yang telah diuraikan sebelumnya, penulis menyampaikan beberapa saran sebagai berikut:

1. Diharapkan untuk pihak ataupun pengelola dan pengembang aplikasi Lapor Pak Bos untuk meningkatkan kualitas layanan terutama pada variabel yang tidak berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pengguna, karena itu bisa menjadi pengaruh yang kurang baik terhadap aplikasi Lapor Pak Bos ini sendiri. Dan mempertahankan kualitas layanan pada variabel yang berpengaruh positif terhadap kepuasan pengguna.
2. Bagi peneliti selanjutnya diharapkan dapat melakukan analisi aplikasi Lapor Pak Bos dengan menggunakan metode yang berbeda seperti *End Of User Computing Satisfaction* (EUCS) dan *Customer Satisfaction Index* (CSI) untuk mendapatkan pemahaman yang lebih mendalam terhadap permasalahan yang diteliti.
3. Peneliti selanjutnya disarankan untuk memperluas penelitian, dari segi jumlah responden dan memperluas cakupan lokasi responden penelitian, agar hasil dari respnden itu bisa di generalisasikan dengan baik.