

## **BAB VI**

### **PENUTUP**

#### **6.1 KESIMPULAN**

Berdasarkan hasil analisis dan pembahasan yang telah dilakukan pada bab sebelumnya mengenai kualitas layanan aplikasi SIPADUKO di Kota Jambi dengan menggunakan metode E-Service Quality (E-Servqual), maka dapat ditarik beberapa kesimpulan sebagai berikut:

1. Penelitian ini berhasil menganalisis kualitas layanan aplikasi SIPADUKO berdasarkan persepsi pengguna dengan menggunakan dimensi E-Servqual, yaitu efficiency, fulfillment, system availability, dan privacy terhadap kepuasan pengguna. Hasil analisis menunjukkan bahwa kualitas layanan aplikasi SIPADUKO secara umum telah memberikan kontribusi terhadap kepuasan pengguna dalam mengakses layanan administrasi kependudukan secara daring.
2. Setiap dimensi dalam metode E-Servqual memiliki peran yang berbeda dalam memengaruhi kepuasan pengguna aplikasi SIPADUKO. Dimensi yang berkaitan dengan kemudahan penggunaan sistem, keandalan layanan, serta pemenuhan layanan administrasi menjadi faktor penting dalam membentuk persepsi pengguna terhadap kualitas layanan aplikasi.
3. Meskipun aplikasi SIPADUKO telah membantu masyarakat dalam mengakses layanan kependudukan secara lebih praktis dan efisien, masih terdapat beberapa aspek layanan yang perlu diperhatikan dan ditingkatkan,

terutama yang berkaitan dengan stabilitas sistem, kejelasan informasi, serta kecepatan respon layanan.

4. Penerapan metode E-Servqual dalam penelitian ini terbukti dapat digunakan sebagai alat evaluasi untuk mengukur kualitas layanan aplikasi pelayanan publik berbasis digital. Metode ini mampu memberikan gambaran yang sistematis mengenai kesenjangan antara harapan dan persepsi pengguna terhadap layanan yang diterima.

## 6.2 SARAN

Berdasarkan kesimpulan yang telah diperoleh dari hasil penelitian ini, maka penulis memberikan beberapa saran yang diharapkan dapat bermanfaat bagi pihak terkait maupun peneliti selanjutnya, yaitu sebagai berikut:

1. Bagi Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil (Dukcapil) Kota Jambi, disarankan untuk terus melakukan evaluasi dan pengembangan terhadap aplikasi SIPADUKO, khususnya pada aspek keandalan sistem, kecepatan layanan, serta penyediaan informasi yang jelas dan mudah dipahami oleh pengguna. Hal ini penting untuk meningkatkan kepuasan dan kepercayaan masyarakat terhadap layanan administrasi kependudukan berbasis digital.
2. Perlu adanya peningkatan pada layanan bantuan dan respons terhadap keluhan pengguna, baik melalui fitur bantuan dalam aplikasi maupun melalui saluran komunikasi lainnya, agar pengguna merasa lebih terbantu ketika mengalami kendala dalam menggunakan aplikasi SIPADUKO.
3. Bagi pemerintah daerah, hasil penelitian ini dapat dijadikan sebagai bahan

pertimbangan dalam pengembangan dan penerapan sistem pelayanan publik berbasis digital lainnya, dengan tetap memperhatikan kebutuhan dan harapan masyarakat sebagai pengguna layanan.

4. Bagi peneliti selanjutnya, disarankan untuk mengembangkan penelitian ini dengan menambahkan variabel atau metode lain, seperti Importance Performance Analysis (IPA), Technology Acceptance Model (TAM), atau DeLone and McLean, agar diperoleh hasil analisis yang lebih komprehensif. Selain itu, penelitian selanjutnya juga dapat memperluas jumlah responden atau objek penelitian agar hasil yang diperoleh lebih general dan representatif.