

BAB V PENUTUP

5.1 Kesimpulan

Penelitian pada skripsi ini dilakukan guna mengukur tingkat penerimaan masyarakat terhadap aplikasi Akses Langsung Pelayanan Dokumen Kependudukan Cepat dan Akurat (ALPUKAT Betawi) menggunakan model DeLone dan McLean. Berdasarkan hasil penelitian yang didapatkan dari 420 responden masyarakat Kecamatan Jatinegara dan telah diuji menggunakan SEM AMOS versi 23 untuk mengetahui hubungan konstruk dan signifikansi yang dihasilkan, diketahui bahwa terdapat empat dari sembilan hipotesis yang diterima. Berikut merupakan kesimpulan penelitian, yaitu:

1. Kualitas informasi memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap penggunaan aplikasi Alpukat Betawi dengan hasil nilai C.R. 7,016. Dengan demikian, disimpulkan bahwa aplikasi Alpukat Betawi diterima karena masyarakat merasa puas dan terbantu dengan informasi yang disediakan sehingga mempengaruhi intensitas penggunaan aplikasi Alpukat Betawi atau dapat dikatakan semakin puas masyarakat terhadap kualitas informasi, semakin tinggi pula tingkat kesukarelaan masyarakat dan intensitas penggunaan sistem Alpukat Betawi untuk mengurus administrasi kependudukan secara *online*.
2. Kualitas informasi memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pengguna aplikasi Alpukat Betawi dengan hasil nilai C.R. 5,188. Dengan demikian, disimpulkan bahwa aplikasi Alpukat Betawi diterima karena informasi yang disediakan aplikasi Alpukat Betawi sudah baik sehingga masyarakat merasa puas dan terbantu dalam pengurusan administrasi kependudukan secara *online* atau dapat dikatakan semakin baiknya kualitas informasi yang disediakan pada aplikasi Alpukat Betawi, maka masyarakat akan semakin puas dan terbantu.
3. Kualitas sistem tidak berpengaruh positif maupun signifikan terhadap penggunaan aplikasi Alpukat Betawi dengan hasil nilai C.R. – 0,019. Dengan demikian, disimpulkan bahwa aplikasi Alpukat Betawi belum

cukup baik karena sistem aplikasi Alpukat Betawi belum baik sehingga mempengaruhi intensitas frekuensi penggunaan dan kesukarelaan penggunaan atau dapat dikatakan rendahnya kualitas sistem maka akan mempengaruhi rendahnya penggunaan aplikasi Alpukat Betawi

4. Kualitas sistem tidak berpengaruh positif maupun signifikan terhadap kepuasan pengguna aplikasi Alpukat Betawi dengan hasil nilai C.R. -1,327. Dengan demikian, disimpulkan bahwa aplikasi Alpukat Betawi belum cukup baik dan belum memuaskan pengguna dalam menggunakan aplikasi Alpukat Betawi atau dapat dikatakan rendahnya kualitas sistem maka akan mempengaruhi rendahnya tingkat kepuasan pengguna terhadap sistem aplikasi Alpukat Betawi.
5. Kualitas layanan tidak berpengaruh positif maupun signifikan terhadap penggunaan pada aplikasi Alpukat Betawi dengan hasil nilai C.R. 0,045. Dengan demikian, disimpulkan bahwa aplikasi Alpukat Betawi belum cukup baik sehingga mempengaruhi tingkat intensitas penggunaan aplikasi atau dapat dikatakan rendahnya kualitas sistem maka akan mempengaruhi rendahnya tingkat penggunaan aplikasi Alpukat Betawi
6. Kualitas layanan tidak berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pengguna pada aplikasi Alpukat Betawi dengan hasil nilai C.R. -0,562. Dengan demikian, disimpulkan bahwa aplikasi Alpukat Betawi belum cukup baik dan masyarakat belum merasa puas dengan layanan yang disediakan atau dapat dikatakan rendahnya kualitas layanan maka akan mempengaruhi rendahnya tingkat kepuasan pengguna terhadap layanan aplikasi Alpukat Betawi.
7. Penggunaan tidak berpengaruh positif maupun signifikan terhadap kepuasan pengguna dengan hasil nilai C.R. -0,819. Dengan demikian, disimpulkan bahwa aplikasi Alpukat Betawi belum cukup baik karena intensitas penggunaan belum berpengaruh positif terhadap tingkat kepuasan pengguna.
8. Penggunaan memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap manfaat bersih dengan hasil nilai C.R. 7,488. Sehingga dapat dikatakan bahwa aplikasi Alpukat Betawi diterima karena intensitas penggunaan aplikasi

dan kesukarelaan pengguna menggunakan aplikasi Alpukat Betawi tergolong baik sehingga meningkatkan masyarakat untuk mengurus administrasi kependudukan atau dapat dikatakan tingginya masyarakat yang menggunakan aplikasi Alpukat Betawi maka akan berdampak meningkatnya keefektifan masyarakat dalam mengurus administrasi kependudukan. Namun, dikarenakan kualitas sistem dan kualitas layanan tidak memiliki pengaruh positif maupun signifikan terhadap konstruk penggunaan sehingga disimpulkan bahwa penerimaan masyarakat pada sistem aplikasi Alpukat Betawi diterima akan tetapi belum cukup baik.

9. Kepuasan pengguna memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap manfaat bersih dengan hasil nilai C.R. 4,446. Sehingga dapat dikatakan bahwa aplikasi Alpukat Betawi diterima karena tingkat kepuasan pengguna tergolong baik sehingga dapat meningkatkan pengurusan administrasi kependudukan secara *online* atau semakin tingginya tingkat kepuasan masyarakat maka akan berdampak meningkatnya kinerja masyarakat dalam mengurus administrasi kependudukan. Namun, dikarenakan kualitas sistem dan kualitas layanan tidak memiliki pengaruh positif maupun signifikan terhadap konstruk kepuasan pengguna dan konstruk penggunaan tidak berpengaruh positif dan signifikan terhadap konstruk kepuasan pengguna sehingga disimpulkan bahwa penerimaan masyarakat pada sistem aplikasi Alpukat Betawi diterima akan tetapi belum cukup baik.

5.2 Saran

Untuk meningkatkan kinerja aplikasi Alpukat Betawi, maka penulis memberikan saran sebagai berikut:

1. Tampilan utama beranda mengenai informasi program, berita, dan lain-lain sebaiknya diletakkan pada bagian atas beranda. Kemudian pada tampilan beranda utama ditambahkan notifikasi serta informasi mengenai nama akun pengguna yang *login* sehingga kualitas informasi dapat meningkat.

2. Perlu dilakukan *upgrade server* dari segi koneksi maupun *hardware server* serta melakukan *maintanace* secara berkala serta menginformasikan kepada pengguna kapan waktu *maintanace* sehingga pengguna mengetahui waktu yang tepat untuk akses aplikasi Alpukat Betawi. Selain itu, *device* yang digunakan pengguna harus sesuai dengan *requirement* aplikasi sehingga jika banyak pengguna (masyarakat) yang menggunakan aplikasi Alpukat Betawi, aplikasi tetap cepat dan mudah diakses.
 3. Perlu ditambahkan fitur FAQ di halaman *Home* (utama) yang berisikan informasi mengenai bantuan, syarat dan cara setiap layanan, serta kontak petugas layanan Alpukat yang dapat dihubungi jika masih terjadi masalah. Selain itu, perlu dilakukan perbaikan fitur daftar bantuan setiap layanan dengan tidak terhubung ke *website* akan tetapi sudah tersedia di aplikasi sehingga kualitas layanan dapat lebih baik.
 4. Perlu dilakukannya sosialisasi yang lebih secara langsung kepada masyarakat mengenai aplikasi Alpukat Betawi, layanan administrasi kependudukan yang tersedia, dan cara pakai aplikasi kepada masyarakat melalui petugas kelurahan maupun RT/RW sehingga semua kalangan masyarakat lebih sering menggunakan setiap fitur yang disediakan untuk mengurus administrasi kependudukan secara *online*.
 5. Untuk meningkatkan kepuasan pengguna rekomendasi mengenai kualitas informasi, kualitas sistem maupun kualitas layanan perlu direalisasikan sehingga diharapkan kepuasan pengguna dapat meningkat.
 6. Dicapil DKI Jakarta diharapkan dapat mempertahankan aplikasi Alpukat Betawi dan merealisasikan rekomendasi mengenai kualitas informasi, kualitas sistem, kualitas layanan, penggunaan, serta kepuasan pengguna sehingga masyarakat akan terus menggunakan aplikasi Alpukat Betawi dan menjadikan pekerjaan khususnya petugas kelurahan menjadi efisien.
- Berikut merupakan rekomendasi desain tampilan sederhana berdasarkan saran pada aplikasi Alpukat Betawi, yaitu:

Tabel 5.1 Rekomendasi Desain Tampilan

Indikator	Tampilan Alpkukat Betawi Saat ini	Rekomendasi Tampilan Sederhana aplikasi Alpkukat Betawi	Keterangan
KI 2 dan KL 1	 <p>Gambar 5.1 Tampilan Halaman <i>Home</i> Aplikasi Alpkukat Betawi</p>	 <p>Gambar 5.2 Rekomendasi Desain Tampilan Halaman <i>Home</i> Aplikasi Alpkukat Betawi</p>	<p>Pada rekomendasi tampilan halaman <i>Home</i> (utama), tersedia fitur FAQ dan fitur notifikasi yang berfungsi untuk memberikan pemberitahuan. Selanjutnya, terdapat informasi mengenai akun <i>login</i> pengguna yang berisikan foto pengguna, nama, NIK, dan daerah sesuai KK. Informasi mengenai aplikasi Alpkukat Betawi disediakan pada bagian atas halaman utama sebelum layanan agar informasi lebih tersampaikan dan memudahkan pengguna untuk</p>

			mengetahui informasi yang ada.
KL 1	Saat ini pada aplikasi Alpukat Betawi belum tersedia fitur FAQ yang menyediakan bantuan layanan dan kontak petugas layanan	 <p>Gambar 5.3 Rekomendasi Desain Tampilan Fitur FAQ Aplikasi Alpukat Betawi</p>	Pada rekomendasi tampilan aplikasi Alpukat Betawi FAQ, tersedia beberapa fitur yaitu <i>search</i> bantuan, pertanyaan yang sering diajukan, syarat dan cara setiap layanan, serta kontak petugas layanan, Fitur tersebut disediakan untuk memudahkan pengguna dalam menggunakan layanan Alpukat Betawi.

<p>KL 1</p>	 <p>1.1 PENCETAKAN KTP-EL</p> <p>Syarat Layanan:</p> <p>Syarat Layanan KTPel Pemula/Baru 17 Tahun:</p> <ul style="list-style-type: none"> • FC Kartu Keluarga <p>Syarat Layanan KTPel Hilang:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Surat Keterangan Hilang Kepolisian • FC Kartu Keluarga <p>Syarat Layanan KTPel Rusak:</p> <ul style="list-style-type: none"> • KTP Elektronik ASLI <p>Proses Pengajuan Layanan:</p> <p>A. Klik Tambah Permohonan pada [ikon] depan submenu Pencetakan KTPel</p>	 <p>ALPUKAT BETAWI</p> <p>Pencetakan KTP-EL</p> <p>Syarat Layanan KTP-EL Pemula/ Baru 17 Tahun</p> <p>Fotocopy Kartu Keluarga (KK)</p> <p>Syarat Layanan KTP-EL Rusak</p> <p>KTP - EL asli</p> <p>Syarat Layanan KTP-EL Hilang</p> <p>1. Fotocopy Kartu Keluarga (KK) 2. Surat Keterangan Hilang Dari Kepolisian</p> <p>Proses Pengajuan Layanan KTP-EL</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Pilih tanda plus (+) pada Pokok Kanan Bawah 2. Pilih KTP yang ingin dibuat 3. Pilih keterangan permohonan dan selanjutnya 4. Klik keterangan permohonan dan klik selanjutnya 5. Pilih jadwal pengambilan dan permohonan akan diproses. Perhatikan tempat sudah melihat status, jika status selesai permohonan dapat datang ke kelurahan 6. Upload dokumen sesuai persyaratan 7. Pilih dokumen 8. Pilih dokumen persyaratan yang sesuai dan selanjutnya 	<p>Pada rekomendasi tampilan aplikasi Alpukat Betawi Daftar Bantuan, tersedia syarat layanan dan proses pengajuan layanan yang langsung tersedia di aplikasi. Pada proses pengajuan layanan disediakan alur gambar sesuai dengan alur aplikasi sehingga memudahkan pengguna (masyarakat) dalam mengajukan permohonan layanan kependudukan.</p>
-----------------	---	---	--

Gambar 5.4 Tampilan Fitur Daftar Bantuan Aplikasi Alpukat Betawi

Gambar 5.5 Rekomendasi Desain Fitur Daftar Bantuan Aplikasi Alpukat Betawi

Selain itu, berikut merupakan saran yang diajukan penulis untuk penelitian selanjutnya diantaranya adalah:

1. Memperluas pengujian dengan skala ruang lingkup responden penelitian yang lebih besar misalnya di tingkat provinsi
2. Menambahkan variabel maupun indikator setiap variabel sehingga dapat diketahui faktor lain yang mempengaruhi penerimaan dari penggunaan teknologi khususnya sistem aplikasi dan dapat meningkatkan kesesuaian model DeLone dan McLean.