

BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

5.1. Kesimpulan

Berdasarkan hasil analisis data melalui pengolahan angka dari responden yang diteliti maka diperoleh akses layanan kependudukan dan pencatatan sipil yang cepat dan mudah berpengaruh terhadap tingginya tingkat kepuasan pengguna aplikasi “Alpukat Betawi” yakni berdasarkan angka *R Square* sebesar 0.579 yang menunjukkan bahwa proporsi pengaruh variabel akses layanan kependudukan dan pencatatan sipil yang cepat dan mudah sebesar 57,9%. Artinya pengaruh Akses Layanan sebesar 57,9% terhadap Kepuasan Pengguna. Sedangkan sisanya sebesar 42,1% dipengaruhi oleh variabel lain yang tidak ada dalam model regresi linier sederhana pada penelitian ini, artinya akses layanan dinilai cukup baik.

Sehingga semakin tinggi akses layanan yang diberikan, maka akan semakin tinggi pula kepuasan pengguna aplikasi “Alpukat Betawi” dalam mengakses layanan kependudukan dan pencatatan sipil. Dengan kata lain, akses layanan yang cepat dan mudah memiliki pengaruh yang signifikan terhadap tingkat kepuasan pengguna aplikasi “Alpukat Betawi”.

5.2. Saran

5.2.1. Saran Praktis

- a. Berdasarkan data yang diperoleh dari pengisian angket variabel Akses Layanan (X), diketahui bahwa butir pertanyaan nomor 6 (ketepatan antara estimasi waktu dalam aplikasi "Alpukat Betawi" dengan kenyataan sudah sangat sesuai) memiliki skor jawaban yang paling rendah. Penulis menyarankan bahwa adanya kejelasan estimasi waktu penyelesaian dalam mengakses layanan, sehingga masyarakat tidak menunggu terlalu lama.
- b. Berdasarkan data yang diperoleh dari pengisian angket variabel Kepuasan Pengguna (Y), diketahui bahwa butir pertanyaan nomor 10 (setiap kendala dan kesalahan teknis dapat dengan cepat diatasi)

memiliki skor jawaban yang paling rendah. Penulis menyarankan bahwa adanya penanganan yang cepat terkait kendala dan kesalahan teknis yang terjadi dalam aplikasi. Sehingga masyarakat dapat dengan nyaman dalam mengakses layanan melalui aplikasi “Alpukat Betawi”.

5.2.2. Saran Teoritis

Hasil dari penelitian ini telah menjelaskan bahwa akses layanan yang cepat dan mudah memiliki pengaruh yang signifikan terhadap tingkat kepuasan pengguna. Maka dari itu, penulis menyarankan bahwa Pemerintah dapat menerapkan *e-government* seperti melalui aplikasi dalam pelayanan publik di setiap daerah. Karena implementasi dengan adanya penerapan *e-government* dapat lebih mempermudah masyarakat dalam mengakses pelayanan publik.