

BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

5.1 Kesimpulan

Rumusan masalah dalam penelitian ini adalah untuk mengetahui seberapa besar pengaruh penggunaan *website* Bogorkab.go.id terhadap kepuasan pengguna pelayanan publik Kabupaten Bogor. Sehingga diperoleh kesimpulan tujuan penelitian yaitu untuk mengetahui secara pasti seberapa besar pengaruh penggunaan *website* Bogorkab.go.id terhadap kepuasan pengguna pelayanan publik.

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan dalam bab-bab sebelumnya, terlihat signifikansi hubungan sebab akibat antara penggunaan *website* Bogorkab.go.id terhadap kepuasan pengguna pelayanan publik. Hasil pembahasan diperoleh melalui penyebaran kuesioner kepada 100 orang responden yang kemudian diolah dengan menggunakan program SPSS versi 25. Variabel dalam penelitian ini adalah penggunaan *website* Bogorkab.go.id (Variabel X) dan kepuasan pengguna pelayanan publik (Variabel Y). Setelah penelitian dilakukan, diketahui bahwa terdapat pengaruh yang kuat antara penggunaan *website* Bogorkab.go.id terhadap kepuasan pengguna pelayanan publik sehingga responden dapat memenuhi kebutuhan pelayanan publik secara digital tanpa dibatasi oleh ruang dan waktu.

Penjelasan di atas diperoleh peneliti menggunakan data yang sudah diolah sehingga dapat ditarik kesimpulan sebagai berikut :

1. Berdasarkan Uji Validasi, hasil yang didapat yaitu bahwa seluruh pernyataan pada Variabel X (penggunaan *website* Bogorkab.go.id) dan Variabel Y (kepuasan pengguna pelayanan publik) dalam kuesioner yang telah disebarluaskan bersifat valid. Hal ini dapat dilihat dari hasil uji validasi dimana seluruh nilai r hitung $>$ r table. Sehingga instrumen penelitian dalam penelitian ini dapat dikatakan valid.

2. Berdasarkan Uji Reliabilitas, hasil yang didapat yaitu seluruh pernyataan pada variabel X sebanyak 8 pernyataan memperoleh nilai Cronbach's Alpha sebesar 0,945.. Sedangkan untuk pernyataan pada variabel Y sebanyak 8 pernyataan memperoleh nilai Cronbach's Alpha sebesar 0,893 Artinya nilai kedua variabel pada penelitian ini masuk ke dalam kategori sangat reliabel karena berada pada kategori nilai 0,80 sampai 1,00, sehingga dapat ditarik kesimpulan pernyataan-pernyataan pada variabel X dan variabel Y sangat reliabel dan bersifat konsisten apabila diuji dari waktu ke waktu.
3. Berdasarkan Uji Regresi, hasil yang didapat yaitu nilai $Y = 2,645 + 0,879X$, sehingga dapat diketahui bahwa nilai koefisien regresi dalam penelitian ini bersifat positif, sehingga semakin besar penggunaa *website* Bogorkab.go.id maka semakin besar pula pengaruh terhadap kepuasan pengguna pelayanan publik.
4. Berdasarkan Uji Koefisien Determinasi, hasil yang didapat yaitu nilai R Square sebesar 0,842 atau 84,2%. Artinya pengaruh variabel X (penggunaan *website* Bogorkab.go.id) terhadap variabel Y (kepuasan penggunaan pelayanan publik) sebesar 84,2% sedangkan untuk sisanya sebesar 15,8% dipengaruhi oleh faktor-faktor lain diluar topik penelitian.
5. Berdasarkan Uji Hipotesis, hasil yang didapat adalah nilai t hitung $>$ t tabel yaitu $22,839 > 1,660$. Sehingga H_0 ditolak dan H_1 diterima yang artinya dapat ditarik kesimpulan bahwa Variabel X (penggunaan *website* Bogorkab.go.id) memiliki pengaruh terhadap variabel Y (kepuasan pengguna pelayanan publik).
6. Penelitian ini membuktikan Teori Difusi Inovasi, karena pada teori ini menjelaskan bagaimana sebuah inovasi dapat diterima oleh sistem sosial berdasarkan karakteristik inovasi yang telah dijelaskan dan diukur melalui tingkat kepuasan pengguna layanan.

Jika melihat hasil pada seluruh pernyataan yang ada dalam survey yang telah dilakukan, diketahui bahwa pernyataan dengan indikator tertinggi pada variabel X (Penggunaan *Website* Bogorkab.go.id) adalah pada pernyataan bahwa penggunaan

website Bogorkab.go.id dapat membantu mempermudah pengguna dalam mengakses pelayanan publik resmi yang disediakan oleh Pemerintah Kabupaten Bogor secara digital dengan total 57% dari 100 orang responden sangat setuju dengan pernyataan tersebut. Artinya, *Relative Advantage* atau manfaat yang dirasakan secara langsung oleh pengguna *website* Bogorkab.go.id yaitu keuntungan akan mudahnya dalam mengakses pelayanan publik resmi pemerintahan sudah terpenuhi.

Kemudian, untuk pernyataan pada Variabel Y (Kepuasan Pengguna Pelayanan Publik) peneliti menggunakan karakteristik kepuasan pengguna layanan berdasarkan yang disebutkan oleh Tjiptono (dalam Salim dan Catherine 2015), melalui survey yang telah dilakukan diperoleh hasil terbaik pada pernyataan bahwa masyarakat merasa puas dengan mudahnya penggunaan *website* Bogorkab.go.id sebagai media pelayanan publik dengan total 58% dari total 100 orang responden sangat setuju dengan pernyataan tersebut. Hal ini sesuai dengan karakteristik kepuasan pelayanan yang disebutkan oleh Tjiptono (dalam Salim dan Catherine 2015) yaitu *Overall Satisfaction* atau rasa puas yang muncul sebagai dampak akibat dari pengalaman pengguna selama menggunakan suatu layanan.

Sedangkan untuk pernyataan dengan hasil survey dengan indikator terendah pada variabel X (Penggunaan *Website* Bogorkab.go.id) adalah pada pernyataan pengguna *website* tidak mendapatkan masalah atau *error* selama menggunakan *website* Bogorkab.go.id dengan indikator sangat tidak setuju sebesar 10%. Selain itu, untuk pernyataan dengan indikator hasil terendah pada variabel Y (Kepuasan Pengguna) adalah pada pernyataan pengguna merasa puas dengan mudahnya menyampaikan aspirasi melalui *website* Bogorkab.go.id dengan indikator sangat tidak setuju sebesar 12%

Hasil akhir yang diperoleh berdasarkan seluruh analisis yang telah dilakukan selama penelitian adalah H_1 diterima dan H_0 ditolak, sehingga dapat disimpulkan bahwa penggunaan *website* Bogorkab.go.id berpengaruh terhadap kepuasan pengguna pelayanan publik Kabupaten Bogor.

5.2 Saran

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan oleh peneliti mengenai pengaruh penggunaan *website* Bogorkab.go.id terhadap kepuasan pelayanan publik Kabupaten Bogor. Maka peneliti memberikan saran yang relevan yang terbagi menjadi dua kriteria saran yaitu saran praktis dan saran teoritis. Berdasarkan hasil penelitian, peneliti memberikan saran yakni :

Saran Praktis

1. Website Bogorkab.go.id dapat menjadikan hasil penelitian ini sebagai sarana untuk dapat mengevaluasi program pelayanan terutama pada fitur pelayanan publik agar dapat dikembangkan menjadi lebih baik kedepannya.
2. Peneliti berharap hasil penelitian ini dapat menjadi bahan ulasan terutama untuk *website* Bogorkab.go.id agar dapat meningkatkan kualitas pelayanan publik terutama pada permasalahan error pada *website* dan penyampaian aspirasi yang masih mendapatkan indikator terendah pada survey yang telah dilakukan oleh peneliti.
3. Hasil penelitian ini dapat menjadi sumber referensi atau informasi bagi masyarakat umum dan seluruh pemangku kepentingan terkait pengaruh penggunaan *website* dengan sistem *one roof service* terhadap kepuasan pelayanan publik.
4. Hasil penelitian ini dapat menjadi bahan pembelajaran bagi setiap lembaga atau instansi pemerintahan di Indonesia, yang juga menerapkan pelayanan publik secara digital dengan sistem *one roof service* berbasis *website* sebagai media perantara.
5. Peneliti berharap hasil penelitian ini dapat menjadi sarana edukasi bagi masyarakat sebagai pengguna layanan agar dapat lebih kritis dan selektif dalam menggunakan sebuah layanan berbasis digital, sehingga pemerintah sebagai penyedia layanan publik dapat selalu meningkatkan kualitas pelayanan berdasarkan masukan dan saran yang diberikan oleh masyarakat.

Saran Teoritis

1. Bagi peneliti selanjutnya yang akan melakukan penelitian terkait pengaruh penggunaan *website* terhadap kepuasan pelayanan publik untuk dapat menggunakan atau mengembangkan variabel-variabel penelitian lain yang belum digunakan dalam penelitian ini. Sehingga dapat diketahui faktor-faktor lain diluar variabel pada penelitian ini yang dapat berpengaruh terhadap kepuasan pelayanan publik di Indonesia.