

BAB IV

KESIMPULAN DAN SARAN

4.1. Kesimpulan

Temuan penelitian dan hasil analisis data yang dilakukan menghasilkan beberapa kesimpulan sebagai berikut:

1. Pada penelitian yang berjudul *electronic service quality* aplikasi new sakpole terhadap kepuasan masyarakat dalam Pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor (PKB) berbasis *online* di Kota Semarang, dilihat bahwa jumlah pengguna aplikasi New Sakpole di Kota Semarang tercatat sebanyak 62.299 pengguna. Berdasarkan populasi tersebut, peneliti menetapkan jumlah sampel sebanyak 100 responden yang diperoleh melalui perhitungan menggunakan rumus Slovin.

Berdasarkan hasil analisis data, peneliti menganalisis melalui uji regresi linear sederhana, uji normalitas, uji linearitas, uji koefisien determinasi, dan uji hipotesis. Peneliti mengukur variabel (X1) *Electronic Service Quality*, dengan indikator menurut Parasuraman, A., Zeithaml, V. A., & Malhotra (2005), yaitu; Efisiensi (*Efficiency*), Pemenuhan (*Fulfillment*), Ketersediaan Sistem (*System Availability*), dan Privasi (*Privacy*). Serta peneliti mengukur variabel (Y) Kepuasan Masyarakat, dengan indikator menurut Kotler & Keller (2014), yaitu; Kesesuaian harapan, Minat berkunjung Kembali, dan Kesiediaan untuk merekomendasikan. Bahwa penelitian ini dinyatakan “*Electronic Service Quality* aplikasi new sakpole berpengaruh signifikan terhadap kepuasan

masyarakat dalam pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor (PKB) berbasis *online* di Kota Semarang”.

2. Pengaruh *electronic service quality* aplikasi new sakpole terhadap kepuasan masyarakat dalam Pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor (PKB) berbasis *online* di Kota Semarang, dapat dikatakan dengan baik. Hal ini dilihat dari seluruh rekapitulasi *electronic service quality* aplikasi new sakpole dalam pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor (PKB) berbasis *online* di Kota Semarang, dan rekapitulasi kepuasan masyarakat Kota Semarang terhadap aplikasi New Sakpole secara keseluruhan dalam menyediakan layanan pembayaran PKB berbasis *online* di Kota Semarang. Berdasarkan hasil rekapitulasi tersebut, mayoritas responden menyatakan “Setuju” sebanyak 52% dan 48%. Keseluruhan variabel dan masing-masing indikator yang digunakan peneliti memiliki skor akhir yang semuanya berada pada kategori “setuju” atau dapat diinterpretasikan “baik”.
3. Berdasarkan hasil penelitian, peneliti menemukan beberapa aspek yang perlu ditingkatkan oleh pemerintah. Aspek tersebut yaitu: Fitur pencarian pada aplikasi New Sakpole belum sepenuhnya dapat diakses tanpa batasan waktu, Aplikasi New Sakpole belum menyediakan panduan pembayaran PKB secara langsung di dalam aplikasi, Sistem pada aplikasi New Sakpole masih menimbulkan hambatan dalam proses penggunaan, dan aplikasi New Sakpole belum tersedia bagi pengguna perangkat iOS. Pernyataan tersebut menjadi dasar bagi pemerintah untuk mengembangkan aplikasi New Sakpole guna

meningkatkan pemanfaatan layanan publik, khususnya dalam sektor pembayaran PKB berbasis *online* oleh masyarakat di Kota Semarang.

4.2. Saran

Berdasarkan kesimpulan di atas, masih terdapat hal penting yang harus diperbaiki pada Aplikasi new sakpole. Oleh karena itu, terdapat beberapa saran dengan sebagai berikut:

1. BAPENDA Provinsi Jawa Tengah perlu melakukan pengembangan dan memperbaiki aplikasi New Sakpole. Hal ini dilakukan agar pada fitur pencarian maupun fitur-fitur lainnya pada aplikasi new sakpole dapat diakses pengguna tanpa adanya batasan waktu, sehingga tidak terjadi hambatan berupa durasi pemuatan (*loading*) pada aplikasi new sakpole yang relatif lama.
2. BAPENDA Provinsi Jawa Tengah perlu melakukan pengembangan dan memperbaiki aplikasi New Sakpole dengan menyediakan panduan pembayaran PKB secara langsung di dalam aplikasi new sakpole. Hal ini dilakukan agar panduan tersebut tidak hanya tersedia melalui website resmi BAPENDA, tetapi tersedia di aplikasi new sakpole agar membantu pengguna yang memiliki keterbatasan dalam memahami proses pembayaran PKB berbasis *online* melalui aplikasi new sakpole maupun dalam penggunaan pelayanan publik berbasis aplikasi seperti aplikasi new sakpole ini.
3. Aplikasi new sakpole sebaiknya disediakan juga di *App Store*. Hal ini dilakukan agar dapat diakses lebih luas oleh masyarakat yang menggunakan perangkat iOS, sehingga berpotensi untuk meningkatkan tingkat pemanfaatan aplikasi New Sakpole secara merata.