

## BAB IV PENUTUP

### 4.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian mengenai Pengaruh Kualitas Sistem dan Kualitas Informasi terhadap Kepuasan Pengguna Aplikasi Pelayanan Administrasi Kependudukan “Pak Dalman” di Kabupaten Kendal maka dapat diambil kesimpulan sebagai berikut:

1. Kualitas sistem mempengaruhi secara positif dan signifikan terhadap kepuasan pengguna aplikasi Pak Dalman, hal ini dilihat dari hasil  $t$  hitung 2,684 yang lebih besar dibandingkan dengan  $t$  tabel 1,984, serta nilai signifikansi 0,009 yang lebih kecil dari 0,05. Mayoritas responden memberikan penilaian “Sangat Baik” terhadap kualitas sistem aplikasi Pak Dalman, ditunjukkan dengan perolehan nilai rata-rata variabel Kualitas Sistem (X1) sebesar 3,40. Penilaian tertinggi terdapat pada indikator yang berkaitan dengan kemampuan beradaptasi (*adaptability*) aplikasi Pak Dalman dalam menyesuaikan fitur dengan kebutuhan pelayanan kependudukan, mengikuti perubahan kebijakan layanan, serta melakukan pembaruan sistem secara rutin agar tetap relevan. Namun, indikator dengan tingkat penilaian terendah muncul pada keandalan (*reliability*), beberapa responden masih merasakan adanya gangguan teknis seperti error saat mengakses aplikasi, kendala login, serta proses sistem yang terkadang tidak berjalan stabil.
2. Kualitas informasi mempengaruhi secara positif dan signifikan terhadap kepuasan pengguna aplikasi Pak Dalman, hal ini dilihat dari hasil  $t$  hitung 5,203 yang lebih besar dari  $t$  tabel 1,984, serta nilai signifikansi 0,000 yang lebih kecil

dari 0,05. Mayoritas responden memberikan penilaian “Sangat Baik” terhadap kualitas informasi aplikasi Pak Dalman, yang ditunjukkan dengan perolehan nilai rata-rata variabel Kualitas Informasi (X2) sebesar 3,43. Indikator dengan nilai tertinggi terdapat pada relevansi (*relevance*) yang mencakup kesesuaian informasi yang disediakan aplikasi Pak Dalman dengan kebutuhan pengguna, layanan yang digunakan, serta kondisi dan peraturan yang berlaku. Namun, indikator dengan nilai terendah terdapat pada kelengkapan (*completeness*), sebagian responden masih merasa bahwa informasi yang disajikan belum sepenuhnya lengkap atau masih memerlukan penjelasan tambahan, khususnya terkait dengan panduan penggunaan aplikasi.

3. Kualitas sistem dan kualitas informasi secara bersama-sama berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pengguna aplikasi Pak Dalman, ditunjukkan dari hasil F hitung 243,589, yang jauh lebih besar dibandingkan dengan F tabel 3,09 serta nilai signifikansi 0,000, yang lebih kecil dari 0,05. Variabel Kualitas Sistem (X1) dan Kualitas Informasi (X2) mampu menjelaskan variasi Kepuasan Pengguna (Y) sebesar 83,4%, sisanya 16,6% dipengaruhi oleh variabel lain di luar model penelitian seperti kualitas layanan petugas, kepercayaan pengguna, faktor lingkungan atau dukungan organisasi. Mayoritas responden menunjukkan tingkat kepuasan yang sangat tinggi terhadap penggunaan aplikasi Pak Dalman sebagai layanan administrasi kependudukan digital di Kabupaten Kendal. Hal ini ditunjukkan dengan nilai rata-rata keseluruhan variabel Kepuasan Pengguna (Y) sebesar 3,51 dan berada pada kategori “Sangat Baik”, yang menjelaskan bahwa pengguna merasa aplikasi telah memberikan pengalaman pelayanan yang

efektif dan efisien. Hadirnya aplikasi Pak Dalman menunjukkan adanya persepsi positif terhadap layanan digital yang disediakan pemerintah daerah, khususnya pemerintah daerah Kabupaten Kendal. Namun, masih terdapat beberapa catatan yang menjadi perhatian, khususnya dalam memperoleh dokumen tanpa kendala yang disebabkan oleh gangguan sistem dan kurangnya informasi dalam aplikasi. Hasil penelitian menguatkan asumsi bahwa kepuasan pengguna akan meningkat apabila kedua variabel tersebut ditingkatkan secara bersamaan dan berkelanjutan sehingga kualitas pelayanan administrasi kependudukan berbasis digital dapat semakin optimal dan berorientasi pada kepuasan masyarakat.

## 4.2 Saran

Berdasarkan kesimpulan yang telah diuraikan, peneliti mengajukan beberapa rekomendasi atau saran terkait penelitian Pengaruh Kualitas Sistem dan Kualitas Informasi terhadap Kepuasan Pengguna Aplikasi Pelayanan Administrasi Kependudukan “Pak Dalman” di Kabupaten Kendal, yaitu sebagai berikut:

1. Untuk variabel Kualitas Sistem (X1) aplikasi Pak Dalman, perlu dilakukan peningkatan pada aspek keandalan (*reliability*) sistem agar performa aplikasi lebih konsisten saat digunakan. Pengelola aplikasi perlu memperbaiki kendala teknis yang masih dirasakan pengguna, seperti error saat mengakses aplikasi, proses login yang terkadang mengalami kendala, serta respons sistem yang belum stabil. Selain itu, peningkatan kualitas sistem dilakukan dengan memastikan aplikasi dapat diakses dengan lancar pada berbagai kondisi penggunaan sehingga dapat meminimalisir terjadinya gangguan selama proses pelayanan. Pemeliharaan rutin yang lebih fokus pada performa teknis akan memastikan bahwa kualitas sistem tetap prima sehingga tingkat kepuasan pengguna akan terjaga dan ditingkatkan secara berkelanjutan.
2. Untuk variabel Kualitas Informasi (X2) aplikasi Pak Dalman perlu adanya peningkatan pada kelengkapan informasi (*completeness*) dengan menyediakan panduan penggunaan yang lebih komprehensif. Pengelola aplikasi Pak Dalman perlu meningkatkan kelengkapan informasi panduan, baik dalam bentuk fitur bantuan, infografis, maupun video tutorial di dalam aplikasi. Penambahan detail penjelasan operasional akan membantu meminimalisir kebingungan pengguna saat mengakses layanan kependudukan. Upaya peningkatan informasi yang

lebih lengkap dan mudah dipahami, pengguna diharapkan dapat memperoleh kejelasan terkait prosedur layanan dalam aplikasi sehingga proses penggunaan aplikasi Pak Dalman dapat berjalan lebih efektif dan kepuasan pengguna dapat terus meningkat secara optimal.

3. Tingginya tingkat Kepuasan Pengguna (Y) terhadap aplikasi Pak Dalman menunjukkan bahwa layanan administrasi kependudukan berbasis digital di Kabupaten Kendal telah berjalan dengan baik dan diterima positif oleh masyarakat. Meskipun demikian, untuk mempertahankan kepuasan pengguna, pengelola aplikasi Pak Dalman disarankan untuk tetap melakukan perbaikan pada aspek yang berkaitan dengan pengalaman pengguna, terutama terkait performa sistem dan kelengkapan informasi yang disajikan dalam aplikasi. Konsistensi dalam melakukan perbaikan aplikasi agar sesuai dengan kebutuhan masyarakat akan membantu mempertahankan tingkat kepuasan pengguna serta mendukung pemanfaatan aplikasi Pak Dalman secara berkelanjutan.