

BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

5.1. Kesimpulan

Ini adalah studi kuantitatif yang meneliti pengaruh variabel independen terhadap variabel dependen. Variabel independen dalam penelitian ini adalah kualitas sistem (X_1), yang ditentukan oleh indikator adaptabilitas, ketersediaan, waktu respons, ketersediaan, dan keandalan; kualitas informasi (X_2), yang ditentukan oleh indikator akurasi, relevansi, kapasitas, ketepatan waktu, dan pemahaman; dan kualitas layanan (X_3). Variabel dependen dalam penelitian ini adalah kepuasan pengguna (Y), yang ditentukan oleh indikator kunjungan dan kepuasan. Penelitian ini dilakukan pada sampel 96 pengguna situs web "LaporBup" di Pati untuk mengidentifikasi faktor-faktor yang secara signifikan meningkatkan kepuasan pengguna terhadap penyampaian layanan digital. Hasil berikut dapat disimpulkan dari penelitian yang dilakukan, dari penggunaan statistik hingga analisis yang lebih mendalam:

1. Menurut uji Kendall tau-b, hubungan antara kualitas sistem (X_1) dan kepuasan pengguna (Y) pada situs web "LaporBup" memiliki nilai signifikansi 0,062, yang lebih tinggi dari 0,05. Karena itu, hipotesis kerja ditolak, dan tidak ada hubungan yang signifikan secara statistik antara kedua variabel tersebut. Koefisien korelasi sebesar 0,140 menunjukkan bahwa hubungannya positif, tetapi besarnya cukup besar. Lebih lanjut, hasil Koefisien determinasi menunjukkan bahwa kualitas sistem hanya

berkontribusi 2,4% terhadap kepuasan pengguna, dan bahwa, dalam konteks penelitian ini, teknologi sistem belum muncul sebagai faktor signifikan yang mempengaruhi kepuasan pengguna terhadap situs web "LaporBup".

2. Hubungan antara kualitas informasi (X_2) dan kebahagiaan pengguna (Y) memiliki tingkat signifikansi 0,000, kurang dari 0,05, yang mengkonfirmasi hipotesis kerja dan menunjukkan hubungan yang substansial antara kedua variabel tersebut. Koefisien korelasi sebesar 0,392 menunjukkan hubungan positif yang cukup kuat, yang berarti semakin tinggi kualitas informasi yang ditawarkan, semakin besar kebahagiaan pengguna. Kontribusi terpisah dari kualitas informasi terhadap kepuasan pengguna adalah 25,3%, yang menyoroti relevansinya sebagai aspek penting dalam model ini, namun dimensi lain, seperti kualitas layanan, juga harus dipertimbangkan untuk mencapai kepuasan pelanggan yang lengkap.
3. Hubungan antara kualitas layanan (X_3) dan kebahagiaan pengguna (Y) memiliki tingkat signifikansi 0,000 (kurang dari 0,05), yang memverifikasi hipotesis kerja. Koefisien korelasi sebesar 0,443 adalah yang tertinggi dari ketiga variabel independen, menunjukkan bahwa kualitas layanan memiliki hubungan yang paling kuat dengan kebahagiaan pengguna. Kontribusi kualitas layanan terhadap kepuasan pengguna, sebesar 25,3%, tergolong sedang dan konsisten dengan model DeLone dan McLean (2003), yang menekankan bahwa kualitas layanan yang responsif dan andal merupakan pilar penting untuk menciptakan kepuasan pengguna terhadap sistem informasi, tetapi bukan satu-satunya faktor penentu.

4. Berdasarkan hasil uji korelasi menggunakan koefisien konkordansi Kendall's W, nilai signifikansi asimtotik (Asymp. Sig.) adalah 0,712, yang lebih besar dari ambang batas 0,05. Akibatnya, hipotesis kerja ditolak, dan tidak ada hubungan substansial antara kualitas sistem, informasi, dan layanan di satu sisi dan kepuasan pengguna di sisi lain. Nilai Kendall's W sebesar 0,005, yang mendekati nol, memvalidasi temuan ini dan menunjukkan tingkat kesepakatan yang sangat rendah di antara keempat variabel tersebut. Meskipun demikian, uji koefisien determinasi simultan menghasilkan nilai R-kuadrat sebesar 0,344, yang menunjukkan bahwa ketiga variabel tersebut secara kolektif berkontribusi 34,4% terhadap kebahagiaan pengguna, yang lebih besar daripada kontribusi parsial masing-masing variabel. Hal ini menekankan bahwa kombinasi kualitas sistem, kualitas informasi, dan kualitas layanan memiliki pengaruh yang lebih kuat terhadap kepuasan pengguna, seperti yang ditunjukkan dalam model DeLone dan McLean (2003), meskipun pola kesepakatan antar variabel tidak signifikan secara statistik.

5.2. Saran

Dari hasil analisis dan kesimpulan yang telah diuraikan, peneliti menyadari bahwa penelitian ini masih memiliki keterbatasan dan belum sepenuhnya mencakup seluruh aspek yang berkaitan dengan kepuasan pengguna dalam pengelolaan pengaduan masyarakat. Oleh karena itu, sebagai bentuk kontribusi praktis bagi pihak pengelola dan pengembangan literatur di masa mendatang, peneliti merumuskan beberapa saran strategis sebagai berikut:

1. Pengelola website “LaporBup” disarankan melakukan pemeliharaan berkala terhadap kestabilan *server* agar website tidak mengalami gangguan saat diakses, terutama pada jam sibuk pelaporan. Tampilan antarmuka perlu disederhanakan, misalnya dengan menyederhanakan alur pengisian formulir aduan, dan memastikan tampilan tetap responsif ketika diakses melalui telepon genggam. Selain itu, perlu disediakan fitur notifikasi otomatis melalui pesan singkat atau surel setiap kali status laporan berubah, agar pengguna tidak perlu berulang kali membuka website untuk memantau perkembangan aduannya. Perbaikan teknis ini penting sebagai fondasi dasar agar kualitas informasi dan kualitas layanan dapat berjalan optimal di atasnya.
2. Kualitas informasi dalam penelitian ini dinilai dari empat aspek, yaitu akurasi, relevansi, kelengkapan, dan ketepatan waktu. Berangkat dari hal tersebut, pengelola disarankan menetapkan standar baku dalam penulisan status dan tanggapan aduan agar informasi yang sampai kepada masyarakat tetap akurat dan konsisten. Untuk menjaga ketepatan waktu, progres penanganan aduan sebaiknya ditampilkan secara berkala disertai perkiraan waktu penyelesaian, sehingga pelapor memiliki gambaran yang jelas mengenai proses yang sedang berjalan. Kelengkapan informasi dapat diperkuat melalui penyediaan halaman tanya jawab umum yang menjawab pertanyaan pertanyaan yang kerap diajukan masyarakat. Adapun relevansi informasi perlu dijaga dengan memberikan pelatihan komunikasi tertulis secara rutin kepada petugas penyusun tanggapan aduan, agar isi tanggapan

yang diberikan senantiasa sesuai dengan kebutuhan dan konteks permasalahan yang disampaikan pelapor.

3. Kualitas layanan dalam penelitian ini tercermin dari aspek responsivitas, keandalan, dan kemampuan petugas dalam menangani laporan aduan masyarakat, dan dari ketiga variabel yang diuji, kualitas layanan terbukti memiliki hubungan paling erat dengan kepuasan pengguna, sehingga aspek ini sepatutnya menjadi prioritas utama dalam perbaikan layanan pengaduan. Guna memperkuat responsivitas, Pemerintah Kabupaten Pati disarankan menyusun standar operasional prosedur yang menetapkan batas waktu maksimal penanganan setiap kategori aduan, dilengkapi mekanisme eskalasi otomatis apabila batas waktu tersebut terlampaui. Keandalan petugas dalam menangani laporan dapat ditingkatkan melalui pelatihan rutin mengenai keterampilan pelayanan publik, termasuk cara merespons keluhan masyarakat dengan sikap yang ramah dan solutif. Sementara itu, kemampuan petugas dalam menyelesaikan aduan secara konsisten perlu dijaga melalui evaluasi berkala terhadap kecepatan dan ketepatan penanganan aduan oleh masing masing petugas atau instansi terkait, misalnya dengan menyusun laporan kinerja bulanan yang dapat dipantau langsung oleh pimpinan daerah.
4. Perbaikan layanan pengaduan pada website "LaporBup" sebaiknya tidak dilakukan secara terpisah, melainkan melalui program yang terintegrasi. Pemerintah Kabupaten Pati disarankan membentuk tim lintas bidang yang melibatkan unsur teknis, pengelola informasi, dan pelayanan publik,

sehingga ketiga aspek tersebut dapat diperbaiki secara selaras dan saling mendukung. Selain itu, survei kepuasan pengguna perlu dilakukan secara berkala, misalnya setiap enam bulan sekali, sebagai dasar evaluasi bagi kebijakan perbaikan layanan pada tahap selanjutnya. Pengelola juga perlu mempertimbangkan sosialisasi mengenai tata cara penggunaan website "LaporBup" kepada masyarakat guna memperkuat literasi digital, sehingga manfaat yang dirasakan oleh pengguna dapat menjadi lebih optimal.

5. Hasil kajian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi teoretis sekaligus menjadi rujukan awal bagi penelitian selanjutnya yang berminat mengkaji faktor-faktor yang memengaruhi tingkat kepuasan pengguna layanan publik berbasis digital, khususnya pada platform pengaduan daring di lingkungan pemerintahan daerah. Untuk penelitian lanjutan, disarankan agar cakupan objek tidak lagi terbatas pada satu instrumen saja, yaitu situs web "LaporBup" milik Pemerintah Kabupaten Pati, melainkan diperluas dengan melakukan studi komparatif terhadap sistem pengaduan masyarakat berbasis digital yang dikelola oleh pemerintah kabupaten/kota lain dengan karakteristik wilayah yang sebanding. Selain perluasan objek kajian, penggunaan desain penelitian kualitatif atau metode gabungan (*mixed methods*), misalnya melalui wawancara mendalam dan pengamatan langsung di lapangan, juga layak dipertimbangkan. Pendekatan tersebut dinilai lebih mampu menggali secara komprehensif preferensi dan pengalaman subjektif masyarakat sebagai pengguna layanan pengaduan daring di tingkat daerah. Dengan demikian, diharapkan temuan pada

penelitian mendatang dapat memberikan sumbangan yang lebih signifikan dan aplikatif bagi pengembangan sistem e-government di Indonesia secara keseluruhan.