

BAB IV

PENUTUP

4.1 Kesimpulan

Berdasarkan dari rumusan masalah, hipotesis penelitian, dan hasil data penelitian maka dapat disimpulkan bahwa terdapat pengaruh yang positif dan signifikan terhadap penelitian yang berjudul “Pengaruh Inovasi Pelayanan Melalui Aplikasi SI D’Nok Terhadap Kualitas Pelayanan Publik pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Semarang”. Penelitian ini menggunakan metode deskriptif kuantitatif dengan analisis regresi linier sederhana menggunakan kuesioner untuk 100 responden.

1. Inovasi Pelayanan melalui aplikasi SI D’Nok yang dirasakan oleh masyarakat yang pernah menggunakannya tergolong cukup baik. Masyarakat merasa kualitas yang diberikan oleh aplikasi SI D’Nok cukup baik dan telah menerima inovasi tersebut sehingga dapat mengandalkannya untuk melakukan pengurusan dokumen di masa mendatang. Kemudian, terkait kualitas pelayanan yang diberikan oleh aplikasi SI D’Nok dalam melakukan pengurusan dokumen kependudukan telah mencapai tujuannya yaitu untuk memberikan akses yang cepat dan mudah kepada masyarakat. Hal ini memberikan kepercayaan dan kenyamanan untuk menggunakan aplikasi SI D’Nok karena kualitas pelayanan yang diberikan dirasa cukup baik. Namun sayangnya, pada proses penggunaan aplikasi SI D’Nok, menunjukkan bahwa masih terdapat kendala – kendala yang

dirasakan oleh masyarakat dalam menggunakan inovasi SI D’Nok.

2. Inovasi pelayanan melalui aplikasi SI D’Nok juga memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap kualitas pelayanan hal ini dapat ditunjukkan dari besarnya nilai pengaruh inovasi pelayanan terhadap kualitas pelayanan yaitu sebesar 46,7%. Sedangkan 53,3% dipengaruhi variabel lain yang tidak masuk dalam penelitian ini.

4.2 Saran

Saran yang dapat disampaikan terkait dengan pelaksanaan inovasi layanan SI D’Nok dan pengaruhnya terhadap kualitas pelayanan pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Semarang yang menunjukkan kekuatan pengaruh sedang adalah sebagai berikut:

1. Disarankan kepada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Semarang agar memperbaiki dan meningkatkan kualitas aplikasi SI D’Nok, agar aplikasi ini benar-benar memberikan pelayanan yang sesuai dengan keinginan masyarakat. Mengingat jika layanan yang diberikan kepada masyarakat sudah sesuai dengan apa yang dibutuhkan maka ketika sudah ditingkatkan kualitasnya maka instansi tersebut akan memiliki citra yang baik bagi masyarakat. Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Semarang sebagai pencetus inovasi SI D’Nok diharapkan mampu meningkatkan kualitas layanan *online* pada inovasi SI D’Nok dengan mempertimbangan kekurangan yang terjadi pada bagian

aplikasi yang sering mengalami *error* atau *server down* dan berbagai kendala lainnya agar tidak terjadinya mengganggu proses layanan.

2. Dalam penelitian ini hanya menemukan variabel inovasi layanan SID'Nok berpengaruh terhadap kualitas pelayanan sebesar 46,7% dan 53,3% dipengaruhi oleh variabel lain. Sehingga peneliti menyarankan untuk dilakukan penelitian lanjutan dengan mengingat inovasi layanan hanya berpengaruh 46,7% terhadap peningkatan kualitas layanan. Penelitian lanjutan diperlukan agar kesimpulan tentang faktor-faktor peningkatan kualitas layanan pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Semarang dapat ditelaah dan dideskripsikan dengan baik sebagai bahan evaluasi dan acuan dalam pengambilan keputusan.