

BAB IV

PENUTUP

4.1. Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian terkait hubungan antara kualitas sistem, kualitas informasi, dan kualitas layanan dengan kepuasan pengguna pada aplikasi Depok *Single Window* di Kota Depok, dapat disimpulkan, sebagai berikut:

1. Terdapat hubungan yang positif dan signifikan antara kualitas sistem dengan kepuasan pengguna aplikasi Depok *Single Window*, yang dibuktikan dengan nilai t hitung sebesar $6,331 > t$ tabel sebesar $1,97867085$ dan nilai signifikansi sebesar $0,000 < 0,05$. Namun, perlu adanya perhatian lebih terkait kecepatan proses pemulihan kesalahan agar kualitas sistem pada aplikasi Depok *Single Window* lebih maksimal.
2. Terdapat hubungan yang positif dan signifikan antara kualitas informasi dengan kepuasan pengguna aplikasi Depok *Single Window*, yang dibuktikan dengan nilai t hitung sebesar $4,536 > t$ tabel sebesar $1,97867085$ dan nilai signifikansi sebesar $0,000 < 0,05$. Namun, perlu perhatian lebih terkait ketepatan waktu dalam menampilkan informasi agar kualitas informasi pada aplikasi Depok *Single Window* lebih maksimal.
3. Terdapat hubungan yang positif dan signifikan antara kualitas layanan dengan kepuasan pengguna aplikasi Depok *Single Window*, yang dibuktikan dengan nilai t hitung sebesar $2,490 > t$ tabel sebesar $1,97867085$ dan nilai

signifikansi sebesar $0,014 < 0,05$. Namun, perlu adanya perhatian lebih terkait ketepatan pelayanan yang diberikan agar kualitas layanan pada aplikasi Depok *Single Window* lebih maksimal.

4. Terdapat hubungan yang positif dan signifikan antara kualitas sistem, kualitas informasi, dan kualitas layanan dengan kepuasan pengguna aplikasi Depok *Single Window* secara simultan, yang dibuktikan dengan nilai F hitung sebesar $248,704 > F$ tabel sebesar $2,676524502$, nilai signifikansi sebesar $0,000 < 0,05$, dan nilai *R Square* sebesar $85,6\%$. Namun, perlu perhatian lebih pada kecenderungan pengguna untuk terus menggunakan aplikasi agar kualitas sistem, informasi, dan layanan pada aplikasi Depok *Single Window* dapat mencapai kepuasan pengguna secara maksimal.

4.2. Saran

Berdasarkan kesimpulan terkait hubungan antara kualitas sistem, kualitas informasi, dan kualitas layanan dengan kepuasan pengguna sistem informasi pada aplikasi Depok *Single Window* di Kota Depok, peneliti memberikan beberapa rekomendasi, sebagai berikut:

1. Perlu peningkatan terhadap infrastruktur teknologi yang digunakan karena sebagai portal tunggal layanan publik di Kota Depok, aplikasi Depok *Single Window* memerlukan kapasitas sistem yang memadai agar lebih cepat saat mengatasi *error*. Selain itu, perlu dilakukan uji coba secara rutin untuk memastikan seluruh fitur layanan dapat dioperasikan dengan baik.

2. Perlu pengembangan kualitas informasi pada aplikasi Depok *Single Window* untuk memastikan bahwa data yang diberikan akurat dan terkini. Selain itu, dapat ditambahkan fitur pemberitahuan secara *real time* sehingga pengguna mendapatkan informasi yang relevan dengan tepat waktu.
3. Perlu peningkatan kompetensi layanan pada Diskominfo Kota Depok selaku penyedia layanan, seperti pelatihan dan pengembangan keterampilan komunikasi, manajemen konflik, dan pengetahuan teknis terkait aplikasi Depok *Single Window*. Selain itu, perlu dilakukan penyesuaian terhadap standar operasional prosedur (SOP) yang berlaku sehingga sesuai dan bertanggung jawab dengan janji yang diberikan dalam memenuhi kebutuhan pengguna.
4. Perlu sosialisasi dan edukasi untuk meningkatkan kesadaran masyarakat Kota Depok terkait kegunaan aplikasi Depok *Single Window*. Selain itu, Diskominfo Kota Depok selaku penyedia layanan juga dapat menyediakan survei kepada pengguna untuk menerima kritik dan saran terhadap kualitas sistem, informasi, dan layanan yang perlu diperbaiki dan ditingkatkan.