

BAB IV

PENUTUP

4.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian, dapat disimpulkan melalui hasil uji penelitian dengan menggunakan analisis data yang di olah melalui *IBM SPSS* dalam membuktikan hipotesis sebagai berikut:

1. *E-service quality* berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan masyarakat pada pelayanan kependudukan dan pelayanan perizinan di aplikasi Bandung *smart city* “Sadayana”. Dilihat berdasarkan uji regresi sederhana nilai *t* hitung sebesar 7,086 yang mana nilai $7,086 > 1,984$ sehingga dapat disimpulkan nilai *t* hitung lebih besar dari *t* tabel. Hal ini menunjukkan adanya pengaruh signifikan antara variabel (X) *e-service quality* dan variabel (Y) kepuasan masyarakat. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa *e-service quality* yang diberikan melalui aplikasi "Sadayana" memiliki peran penting dalam membentuk persepsi positif masyarakat terhadap layanan tersebut. Peningkatan kualitas *e-service quality* secara langsung berkontribusi pada peningkatan kepuasan masyarakat, yang sejalan dengan prinsip-prinsip pelayanan publik berbasis teknologi.
2. Berdasarkan hasil dari uji hipotesis parsial atau uji hipotesis T nilai diperoleh nilai signifikansi sebesar 0,036, yang mana nilai $0,036 < 0,05$. Hasil ini menunjukkan bahwa hipotesis nol (H_0) ditolak dan hipotesis alternatif (H_1) diterima. Demikian, dapat disimpulkan bahwa terdapat hubungan yang signifikan dalam penelitian ini karena nilai signifikansi lebih kecil dari 0,05. Diterimanya (H_1) dan ditolaknya (H_0) membuktikan bahwa terdapat pengaruh

yang signifikan antara variabel *e-service quality* (X) terhadap kepuasan masyarakat (Y). Menurut Parasuraman *et al.* (2005), "*High e-service quality is a critical factor in determining customer satisfaction and loyalty, as it directly influences customer perceptions of trust and value.*" Artinya, *e-service quality* yang tinggi secara langsung memengaruhi kepuasan pelanggan dengan meningkatkan kepercayaan dan persepsi nilai. Pada penelitian ini, masyarakat Kota Bandung dianggap sebagai pelanggan yang menerima pelayanan dari Pemerintah Kota Bandung melalui aplikasi "Sadayana". Berdasarkan pendapat ahli tersebut dan hasil uji hipotesis parsial, terdapat hubungan yang signifikan dan positif antara *e-service quality* (X) dan kepuasan masyarakat (Y) pada pelayanan kependudukan dan pelayanan perizinan di Aplikasi Bandung *smart city* "Sadayana".

3. *E-service quality* berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan masyarakat pada pelayanan kependudukan dan pelayanan perizinan di Aplikasi Bandung *smart city* "Sadayana". Dilihat berdasarkan koefisiensi determinasi menunjukkan bahwa nilai dari *Rsquare* sebesar 43,82 yang mana hasil dari pengolahan data pada penelitian ini menunjukkan bahwa variabel *e-service quality* (X) berkontribusi sebesar 43,82% pada variabel kepuasan masyarakat (Y). Presentase dari kontribusi koefisiensi determinasi dapat dikatakan sedang. Hal ini menunjukkan bahwa meskipun *e-service quality* memiliki dampak yang cukup signifikan, masih ada faktor lain yang tidak dimasukkan dalam model seperti promosi dan kualitas konten aplikasi yang turut memengaruhi kepuasan masyarakat. Upaya untuk terus meningkatkan *e-service quality* perlu dilakukan

guna meningkatkan pengalaman pengguna dan kepuasan masyarakat secara lebih optimal. Penelitian ini memberikan gambaran bahwa penerapan teknologi dalam pelayanan publik, khususnya melalui aplikasi seperti Bandung *smart city* "Sadayana", memiliki potensi besar untuk meningkatkan kepuasan masyarakat. Namun masih memerlukan perbaikan dan penyempurnaan di beberapa aspek untuk mencapai hasil yang lebih maksimal.

4.2 Saran

Berdasarkan kesimpulan di atas, masih terdapat hal penting yang harus diperbaiki pada Aplikasi Bandung *Smart city* "Sadayana". Oleh karena itu, terdapat beberapa saran dengan sebagai berikut:

1. Pemerintah Kota Bandung perlu melakukan sosialisasi terkait pelayanan perizinan dan kependudukan pada aplikasi Bandung *smart city* "Sadayana" kepada masyarakat Kota Bandung secara. Hal ini dilakukan supaya masyarakat mengetahui keberadaan aplikasi Bandung *smart city* "Sadayana" sebagai pelayanan publik berbasis digital yang menyediakan berbagai macam pelayanan terutama pelayanan kependudukan dan pelayanan perizinan.
2. Pemerintah Kota Bandung harus meningkatkan kualitas konten aplikasi pada aplikasi Bandung *smart city* "Sadayana" supaya masyarakat tertarik menggunakan aplikasi tersebut. Pelayanan kependudukan dan perizinan adalah mayoritas pelayanan yang paling sering diakses oleh masyarakat hampir 50% masyarakat mengakses pelayanan kependudukan dan pelayanan perizinan pada aplikasi "Sadayana". Masih terdapat pelayanan lain yang seharusnya bisa

dioptimalkan melalui peningkatan kualitas konten aplikasi, pelayanan tersebut berupa *Citizen Journalism* (Bandung *Smart city Forum*), *whatsapp chatbot* di nomor 08112591810, *Smart Event*, *Smart Food*, dan *Smart Form*, *CCTV*, stok darah PMI, harga pangan pada pasar, *open data*, JDIH, BPOM, tourism, LAPOR! dan *Call Center* 112. Dengan meningkatkan kualitas konten aplikasi masyarakat dapat sering berkala mengakses pelayanan lain selain pelayanan kependudukan dan perizinan.

3. Aplikasi Bandung *smart city* “Sadayana” sebaiknya disediakan juga di *App Store* agar dapat diakses lebih luas oleh masyarakat, terutama pengguna perangkat *IOS* sehingga meningkatkan kemudahan dan aksesibilitas layanan publik secara lebih merata.
4. Indikator efisiensi pada pelayanan perizinan dalam aplikasi “Sadayana” harus ditingkatkan dengan cara sosialisasi dan tampilan pelayanan yang lebih mudah digunakan.
5. Indikator privasi pada pelayanan kependudukan dalam aplikasi “Sadayana” perlu ditingkatkan dengan cara audit keamanan berkala untuk mencegah kebocoran data dan sistem pencadangan.
6. Indikator interaksi antar pengguna pada pelayanan kependudukan dan perizinan dalam aplikasi “Sadayana” harus ditingkatkan dengan cara hadirnya fitur notifikasi untuk memberikan informasi kepada masyarakat dan pemberian apresiasi berupa hadiah poin bagi masyarakat yang aktif dalam berinteraksi.