

## **BAB V**

### **PENUTUP**

#### **5.1 Kesimpulan**

Kesimpulan yang dijawab pada rumusan masalah yang telah ditentukan apakah Apakah terdapat pengaruh penggunaan aplikasi jakarta kini terhadap efektivitas pelayanan pengaduan masyarakat di DKI Jakarta sebagai berikut:

1. Variabel penggunaan aplikasi jakarta kini berpengaruh signifikan terhadap variabel efektivitas pelayanan pengaduan masyarakat. Hasil dari pengujian hipotesis (uji t) dengan hasil nilai  $t_{hitung} > t_{tabel}$  ( $5,527 > 1,987$ ), maka disimpulkan bahwa Penggunaan Aplikasi Jakarta Kini berpengaruh terhadap Efektivitas Pelayanan Pengaduan Masyarakat.
2. Penggunaan Aplikasi Jakarta kini berpengaruh terhadap Efektivitas pelayanan pengaduan masyarakat dengan perhitungan hasil sebesar 23,8% artinya penggunaan aplikasi Jakarta kini berpengaruh efektivitas pelayanan pengaduan masyarakat sebesar 23,8% dan sisanya 76,2% tak terduga dari variabel lain dan diluar dari variabel penelitian yang tak ditemukan.
3. Pada hasil perhitungan analisis regresi yaitu  $Y = 12,484 + 0,766X$  menunjukkan bahwa Penggunaan Aplikasi Jakarta Kini akan meningkatkan Efektifitas pelayanan pengaduan masyarakat 0,766. dimana kenaikan atau penurunan variabel independen (X) akan mengakibatkan kenaikan atau penurunan variabel dependen (Y).
4. Berdasarkan tanggapan responden terhadap penggunaan aplikasi Jakarta kini diketahui bahwa dimensi fleksibel memiliki nilai rata-rata yang paling

tinggi yaitu sebesar 4,47 dan indikator terendah adalah mudah dipelajari dengan nilai rata-rata 4,36. Selain itu, tanggapan responden terhadap efektivitas pelayanan pengaduan masyarakat pada dimensi intergrasi memiliki nilai rata-rata tertinggi yaitu 4,25 dan nilai rata-rata terendah sebesar 3,89 pada dimensi adaptasi.

## **5.2 Saran**

Bersumber pada hasil analisis dalam penelitian ini, maka terdapat beberapa saran yang setidaknya dapat memberi manfaat dan dapat dijadikan sebagai bahan evaluasi bagi pemerintah provinsi DKI Jakarta dalam mempertahankan serta meningkatkan efektifitas pelayanan berbasis elektronik melalui kualitas layanan aplikasi Jakarta Kini. Dalam bagian ini, peneliti membagi saran ke dalam dua jenis, yaitu saran teoritis dan saran praktis antara lain sebagai berikut:

### **1. Saran Teoritis**

Berdasarkan kesimpulan di atas, peneliti berharap agar peneliti lain dapat mencari dimensi lain yang dapat mempengaruhi efektivitas pelayanan pengaduan masyarakat, sehingga dapat membandingkan hasil penelitian dengan yang sebelumnya.

### **2. Saran Praktis**

Saran praktis yang dapat diberikan oleh penulis berdasarkan hasil penelitian ini adalah kepada Pemerintah Provinsi DKI Jakarta.. Adapun Saran yang dapat diberikan peneliti berdasarkan hasil penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Aplikasi Jakarta Kini agar dapat diperbaharui secara rutin seperti *bug*, layanan sistem, sehingga tidak mudah terjadi *error* pada aplikasinya, meminimalisir review buruk pada aplikasi sehingga pengguna mau untuk terus menggunakan kembali aplikasi Jakarta Kini.
2. Instansi yang bertanggungjawab terhadap pelaksanaan aplikasi Jakarta Kini untuk dapat meningkatkan lagi pelayanan dengan mengusahakan pemberian tanggapan yang lebih cepat dalam merespon kendala yang dialami pengguna.

