

BAB V

PENUTUP

5.1. 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 Elektronik *Online* Pelayanan Kependudukan (*E-Open*) Terhadap Kualitas Pelayanan Di Kota Bekasi Era Pandemi Covid-19”. Penelitian ini menggunakan metode deskriptif kuantitatif dengan analisis regresi linier sederhana menggunakan kuesioner untuk 100 responden.

Inovasi Pelayanan melalui aplikasi *E-Open* yang dirasakan oleh masyarakat yang pernah menggunakannya tergolong baik. Masyarakat merasa kualitas yang diberikan oleh aplikasi *E-Open* cukup baik dan telah menerima inovasi tersebut sehingga dapat mengandalkannya untuk melakukan pengurusan dokumen di masa mendatang.

Kemudian, masyarakat Kota Bekasi telah merasa Kualitas Pelayanan yang diberikan oleh aplikasi *E-Open* 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 *E-Open* karena kualitas pelayanan yang diberikan dirasa telah baik.

Lebih lanjut lagi, inovasi pelayanan melalui aplikasi *E-Open* juga memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap kualitas pelayanan hal ini dapat

ditunjukkan dari besarnya nilai pengaruh inovasi pelayanan terhadap kualitas pelayanan yaitu sebesar 66,1%, sedangkan 33,9% lainnya dipengaruhi oleh variable-variabel yang tidak diteliti. Hal ini sejalan dengan pendapat yang dikemukakan oleh Albury dan Mulgan yang mengatakan bahwa inovasi dikatakan berhasil apabila penciptaan dan pelaksanaan proses, produk, jasa, dan metode yang baru dapat menghasilkan perbaikan kualitas hasil yang efektif dan efisien.

Kemudian, hasil pengujian hipotesis penelitian ini yaitu H_0 ditolak dan H_a diterima. Artinya semakin baik inovasi pelayanan yang diberikan dari aplikasi E-Open maka semakin meningkatkan kualitas pelayanan yang akan diberikan kepada masyarakat dalam melakukan pengurusan dokumen kependudukan.

5.2 Saran

5.2.1 Saran Teoritis

Seperti kesimpulan yang telah diuraikan diatas, diharapkan penelitian selanjutnya dapat lebih memperhatikan hal-hal yang dapat mempengaruhi kepuasan kualitas pelayanan dalam aplikasi *E-Open* dan akan menghasilkan hasil yang lebih baik dari penelitian ini. Selain itu, dalam penelitian ini peneliti juga menyadari bahwa memiliki keterbatasan dalam sumber jurnal atau beberapa teori yang tersedia.

5.2.2 Saran Praktis

Disarankan kepada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Bekasi agar memperbaiki dan meningkatkan kualitas dari indikator kompatibilitas aplikasi *E-Open* kepada masyarakat 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.

