

BAB V

PENUTUP

5.1 Kesimpulan

Berdasarkan dari rumusan masalah, hipotesis dan hasil penelitian maka dapat ditarik kesimpulan bahwa terdapat pengaruh yang positif dan signifikan terhadap penelitian yang berjudul “Pengaruh Strategi Aplikasi Layanan Aspirasi Kotak Saran Anda (Laksa) Terhadap Kualitas Pelayanan Pengaduan Masyarakat Di Kota Tangerang”. Penelitian ini menggunakan metode deskriptif kuantitatif dengan analisis regresi linier sederhana menggunakan kuesioner untuk 100 responden. Pengaruh Strategi yang dirasakan para responden/masyarakat yang pernah menggunakan aplikasi LAKSA tergolong baik. Masyarakat merasa puas terhadap strategi yang diberikan oleh instansi, hal ini terbukti dengan mendapatkan nilai mean dari rata-rata secara keseluruhan variabel Strategi sebesar 3,97.

Namun berbeda dengan nilai mean yang diperoleh Kualitas Layanan yang dirasakan para responden/masyarakat yang menggunakan aplikasi LAKSA tergolong baik. Para masyarakat merasa mereka puas, hal ini terbukti dengan mendapatkan nilai mean dari rata-rata secara keseluruhan variabel Kualitas Layanan sebesar 3,88. Selain itu, strategi juga memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap Kualitas Layanan Pengaduan Masyarakat di mana besarnya pengaruh Strategi terhadap Kualitas Layanan sebesar 68,4% sedangkan sisanya 31,6% dipengaruhi oleh variabel lainnya yang tidak diteliti.

Hal ini menghasilkan hasil pengujian hipotesis penelitian ini H_0 ditolak dan H_a diterima. Artinya semakin baik Strategi yang diterapkan aplikasi LAKSA maka semakin meningkat Kualitas Layanan pengaduan masyarakat yang menggunakan aplikasi LAKSA tersebut. Hal ini dibuktikan dengan nilai pada hasil uji T yang menunjukkan bahwa $t_{hitung} = 14,551 > t_{tabel} = 1,660$ dan $Sig = 0,000 < \alpha = 0,05$.

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 Kualitas Layanan pengaduan masyarakat dalam Aplikasi LAKSA 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 Komunikasi Dan Informatika Kota Tangerang agar memperbaiki dan meningkatkan Strategi dari aplikasi LAKSA agar aplikasi ini benar-benar dirasakan manfaatnya bagi masyarakat. Mengingat jika masyarakat puas terhadap kualitas layanan yang diberikan ketika sudah ditingkatkan maka instansi tersebut akan memiliki citra yang positif bagi masyarakat.

Jika kualitas pelayanan pengaduan masyarakat kota tangerang ingin meningkat maka Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Tangerang harus meningkatkan Strategi dari aplikasi Layanan Aspirasi Kotak Saran Anda (LAKSA).

