

BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

5.1 Kesimpulan

Dari hasil penelitian evaluasi kepuasan pengguna aplikasi Surat Keterangan Tinggal Sementara *online* dengan menggunakan *End User Computing Satisfaction* pada Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil (Dispendukcapil) kota Surabaya dapat disimpulkan sebagai berikut:

1. Berdasarkan hasil evaluasi data yang dilakukan dalam penelitian ini dengan menggunakan model EUCS serta menggunakan analisis dengan metode *Partial Least Square*, dapat diamati bahwa hanya hubungan antara variabel kemudahan menggunakan sistem atau *ease of use* dan kepuasan pengguna yang dapat dikatakan signifikan dengan nilai P dibawah 0,05 yaitu 0,003. Hal ini menjelaskan bahwa hipotesis yang diterima hanya (H5) yaitu *ease of use* berpengaruh positif terhadap kepuasan pengguna.
2. Strategi yang dilakukan untuk meningkatkan minat warga musiman dalam mengurus izin tinggal dengan cara menambah fitur – fitur yang ada pada aplikasi SKTS *online* dengan menambahkan fitur bantuan *helpdesk*, menambahkan versi mobile, dan mensosialisasikan SKTS kepada warga musiman atau pemilik tempat tinggal (kost) dan mewajibkan warga pendatang dalam mengurus SKTS dikota Surabaya.

5.2 Saran

Berdasarkan hasil penelitian maka saran yang dapat diajukan untuk penelitian selanjutnya antara lain:

1. Perlunya penambahan indikator pertanyaan pada kuesioner agar penilaian serta kebutuhan pengguna dapat ter gali lebih terperinci lagi.
2. Perlunya evaluasi lebih dalam untuk mengetahui penyebab – penyebab tidak signifikannya relasi antar variabel.
3. Perlu penelitian lebih lanjut mengenai fakto-faktor lain maupun penambahan indikator yang dapat mempengaruhi kepuasan pengguna untuk tetap menggunakan EUCS.
4. Perlunya perhatian dari Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil kota Surabaya terhadap hasil survei sehingga sistem aplikasi SKTS yang ada dapat dikembangkan dengan menambah fitur-fitur yang disesuaikan dengan harapan pengguna terhadap sistem