

BAB V

PENUTUP

Pada bab ini berisi kesimpulan dari hasil penelitian keseluruhan yang sudah dilakukan dan juga saran-saran yang akan diberikan dari penelitian ini dimasa yang akan datang.

5.1 Kesimpulan

Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sidoarjo adalah instansi pemerintahan di Kabupaten Sidoarjo yang bertanggung jawab atas layanan administrasi kependudukan dan pencatatan sipil bagi masyarakat. Tugas utama Dispendukcapil meliputi pendaftaran penduduk, pencatatan peristiwa penting (seperti kelahiran, kematian, perkawinan, dan perceraian), penerbitan dokumen kependudukan (termasuk KTP, KK, dan akta kelahiran), serta pelayanan administrasi kependudukan lainnya. Dispendukcapil bertujuan untuk mendukung tertib administrasi kependudukan, memberikan layanan publik yang cepat dan tepat, serta meningkatkan akses masyarakat terhadap dokumen kependudukan yang sah dan valid.

Salah satu inovasi dari Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sidoarjo adalah website PLAVON Dukcapil. Website ini dirancang untuk memudahkan masyarakat dalam mengakses layanan administrasi kependudukan secara digital. Melalui PLAVON Dukcapil, pengguna dapat mengajukan permohonan dokumen kependudukan, seperti KTP, KK, dan akta kelahiran, tanpa harus datang langsung ke kantor Dispendukcapil.

Selain itu, PLAVON Dukcapil memberikan informasi terkini seputar layanan kependudukan, panduan prosedur pengajuan dokumen, serta fitur pelacakan status permohonan, sehingga proses pelayanan menjadi lebih transparan, efisien, dan mudah diakses oleh masyarakat kapan saja dan di mana saja. Inovasi ini bertujuan untuk meningkatkan kualitas layanan publik, mempersingkat waktu pelayanan, dan mendorong transformasi digital di bidang administrasi kependudukan. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui faktor-faktor apa saja yang mempengaruhi kesuksesan website PLAVON Dukcapil dalam

implementasinya berdasarkan perspektif pengguna yakni masyarakat Kabupaten Sidoarjo. Berdasarkan hasil dan pembahasan penelitian dapat disimpulkan bahwa:

1. Penelitian dalam skripsi ini menggunakan DeLone & McLean *Information System Success Model* pada konteks sistem layanan E-Government dalam bidang kepengurusan dokumen kependudukan. DeLone & McLean *Information System Success Model* yang digunakan diadaptasi dari penelitian yang telah dilakukan sebelumnya oleh Sorongan & Hidayati (2020).
2. Model evaluasi kesuksesan yang dikembangkan pada penelitian ini terdiri dari 7 variabel dan 40 indikator. Variabel yang digunakan *Information Quality, System Quality, Service Quality, Format, Content, User Satisfaction*, dan *Net Benefits*.
3. Dari hasil pengujian hipotesis, menunjukkan bahwa seluruh hipotesis diterima. Hal tersebut menandakan bahwa terdapat pengaruh positif Pada 9 hipotesis yang diterima
4. Semua faktor DeLone & McLean *Information System Success Model* (ISSM) dapat mempengaruhi kesuksesan implementasi layanan E-Government website PLAVON Dukcapil yang dikembangkan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sidoarjo secara positif. Dengan faktor yang paling mempengaruhi kesuksesan implementasi inovasi digital layanan E-Government website PLAVON Dukcapil yang dikembangkan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sidoarjo adalah *User Satisfaction* dengan direct effect sebesar 0.948 atau 94.8%.

Secara umum, model kesuksesan yang dikembangkan mampu menjelaskan dengan baik hubungan sebab akibat antara variabel-variabel yang berasosiasi, sehingga model ini dapat dianggap valid untuk mengevaluasi kesuksesan PLAVON Dukcapil.

5.2 Saran

Saran untuk penelitian dan pengembangan selanjutnya dimasa mendatang yang dapat dilakukan untuk menyempurnakan penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Penelitian pada skripsi ini telah menggunakan model yang diadaptasi oleh Sorongan & Hidayati (2020), maka pada penelitian selanjutnya disarankan menggunakan pengembangan model baru sehingga diharapkan dapat mengembangkan model yang komprehensif.
2. Pada penelitian selanjutnya dapat menggunakan pengembangan variabel yang lain, sehingga dapat memperluas kemungkinan evaluasi sistem informasi dari perspektif yang berbeda.