

## **BAB V**

### **PENUTUP**

#### **5.1 Kesimpulan**

Berdasarkan hasil analisis terhadap 432 responden menggunakan pendekatan *Partial Least Square-Structural Equation Modeling* (PLS-SEM), penelitian ini berhasil menjawab rumusan masalah mengenai faktor-faktor yang memengaruhi penerimaan pengguna aplikasi Polri *Super App* melalui model UMEGA modifikasi. Hasil penelitian menunjukkan bahwa variabel kapasitas pemerintah (*government capacity*) memiliki pengaruh signifikan terhadap ekspektasi kinerja (*performance expectancy*). Selain itu, ditemukan bahwa kualitas informasi dan kualitas layanan merupakan faktor determinan yang secara signifikan meningkatkan efikasi diri komputer (*computer self-efficacy*) pengguna dalam mengoperasikan aplikasi tersebut. Lebih lanjut, penelitian ini membuktikan bahwa pembentukan sikap (*attitude*) pengguna dipengaruhi secara nyata oleh ekspektasi kinerja, pengaruh sosial, dan efikasi diri komputer. Sikap positif yang terbentuk, didukung oleh tingkat kepercayaan (*trust*) yang kuat terhadap internet dan pemerintah, menjadi pendorong utama munculnya niat perilaku (*behavioral intention*) yang kemudian merealisasikan perilaku penggunaan (*usage behavior*) Polri *Super App* secara nyata. Hal ini menegaskan bahwa penerimaan aplikasi bukan sekadar masalah teknis, melainkan hasil dari kepercayaan publik terhadap institusi.

Namun, penelitian ini mencatat adanya dua hipotesis yang ditolak karena tidak menunjukkan pengaruh signifikan, yaitu hubungan antara risiko yang dipersepsikan (*perceived risk*) terhadap sikap, serta kondisi fasilitas (*facilitating conditions*) terhadap niat perilaku. Temuan ini mengindikasikan bahwa bagi pengguna, keberadaan hambatan fasilitas maupun persepsi risiko bukan merupakan penghalang utama jika dibandingkan dengan nilai manfaat yang dirasakan. Sebagai simpulan, strategi penguatan adopsi Polri *Super App* harus diprioritaskan pada peningkatan kualitas konten, transparansi layanan, dan jaminan keamanan data untuk memelihara kepercayaan pengguna secara berkelanjutan.

## 5.2 Saran

Berdasarkan hasil dari penelitian yang telah dilakukan, berikut merupakan beberapa saran yang diberikan oleh penulis sebagai berikut:

1. Pengembang aplikasi perlu melakukan penguatan infrastruktur server dan pemeliharaan sistem secara berkala untuk meminimalisir kondisi aplikasi yang sering mengalami *down*, demi menjaga persepsi terhadap kapasitas pemerintah dan memenuhi ekspektasi kinerja pengguna, lalu diperlukan perbaikan fitur verifikasi data dan penanganan *bug* secara responsif guna meningkatkan kualitas layanan dan efikasi diri pengguna, sehingga masyarakat merasa lebih kompeten dalam mengoperasikan aplikasi tanpa hambatan teknis, serta untuk mempertahankan tingkat kepercayaan (*trust*) yang menjadi penentu utama niat penggunaan, pengembang wajib memastikan transparansi informasi dan jaminan keamanan data pribadi pengguna secara konsisten.
2. Untuk penelitian selanjutnya, disarankan menambahkan variabel tambahan lainnya seperti *user experience*, dan *effort expectancy* guna memberikan pemahaman yang lebih luas mengenai faktor-faktor yang memengaruhi penerimaan aplikasi layanan digital pemerintah. Penambahan variabel ini diharapkan dapat memperkuat model konseptual dan memberikan kontribusi teoritis yang lebih beragam dalam studi terkait penerimaan teknologi.
3. Penelitian selanjutnya dapat mempertimbangkan konteks dan cakupan aplikasi *e-government* lainnya, guna melihat perbedaan ruang lingkup yang dapat memengaruhi signifikansi variabel yang terdapat dalam penelitian. Sebagai contoh, kapasitas pemerintah dapat berbeda-beda tergantung pada kondisi pemerintah di masing-masing daerah.