

BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

5.1 Kesimpulan

Demikian berdasarkan hasil dari penelitian mengenai pengaruh kualitas sistem informasi pada SIPKD terhadap kepuasan pengguna di Pemerintahan Kota Cimahi maka dapat disimpulkan sebagai berikut:

1. Secara umum dapat disimpulkan bahwa tingkat kualitas sistem pada SIPKD di Pemerintahan Kota Cimahi dinilai sedang karena berdasarkan perhitungan skor kontinum berdasarkan penilaian responden kualitas sistem pada SIPKD berada pada kriteria sedang. Indikator yang memiliki skor terbesar ada pada indikator keandalan sistem pada tingkat penggunaan mencapai skor 277. Hal tersebut mengindikasikan bahwa tingkat penggunaan pada indikator keandalan sistem yaitu sering digunakan atau SIPKD rutin digunakan dalam menyelesaikan tugas pekerjaan para pengguna sistem tersebut. Berikutnya sesuai dengan urutan skor penelitian adalah sistem bisa diandalkan atau tidak (269), sistem mudah dipahami atau tidak (236), sistem dapat beradaptasi dengan teknologi lain atau tidak (228), sistem saat diakses untuk input data cepat atau lamban (250), kecepatan saat mengakses sistem cepat atau lamban (228), sistem aman atau tidak dalam menyimpan data (236), serta sistem mudah diakses oleh orang lain selain pengguna sistem tersebut atau tidak mudah diakses oleh orang lain

(250). Demikian berdasarkan tanggapan dari responden terhadap kualitas sistem pada SIPKD yang memiliki kinerja yang

tergolong cukup baik walaupun harus tetap perlu ditingkatkan kembali agar kinerja pada sistem tersebut dapat lebih baik lagi terutama bisa menjadi realisasi untuk kebutuhan para pegawainya.

2. Secara umum dapat disimpulkan bahwa kepuasan pengguna pada kualitas SIPKD di Pemerintahan Kota Cimahi dinilai masih rendah. Maka perlu ditingkatkan lebih baik lagi karena indikator kepuasan pengguna yang memiliki skor terendah ada pada indikator isi (*content*) pada tingkat kemenarikan tampilan pada isi sistem tersebut dengan nilai skor (233). Hal tersebut mengindikasikan bahwa tingkat kemenarikan tampilan pada indikator isi (*content*) yaitu bahwa tampilan pada SIPKD tersebut kurang menarik dikarenakan terlalu sederhana dengan fitur-fitur yang kurang lengkap. Berikutnya sesuai dengan urutan skor penelitian adalah kelengkapan pada menu lengkap atau tidak (268), menu dan tampilan perlu dimodifikasi lagi atau tidak (262), tingkat kekinian/ketepatanwaktuan informasi yang dihasilkan *up to date* atau tidak (300), informasi yang dihasilkan oleh sistem akurat atau tidak akurat (278), lalu informasi yang dihasilkan oleh sistem relevan atau tidak relevan (262), kemudahan penggunaan pada sistem (250), dan format yang dihasilkan oleh sistem sesuai atau tidak sesuai (298) serta format yang dihasilkan oleh sistem mudah dipahami atau sulit dipahami (237). Demikian berdasarkan tanggapan dari responden terhadap kepuasan pengguna yang dirasakan dapat dilihat juga dari indikator yang memiliki skor tertinggi terdapat pada indikator informasi yang dihasilkan sistem *up to date* (300) jadi hal tersebut dapat disimpulkan bahwa pengguna sudah merasa puas dengan tingkat

kekinian/ketepatanwaktuan informasi yang dihasilkan oleh sistem tersebut. Maka hal tersebut membuktikan bahwa pegawai sudah memperoleh cukup manfaat dari hasil yang diinginkannya sesuai dengan kebutuhan yang dibutuhkan dengan adanya SIPKD tersebut sehingga sistem ini bisa berguna bagi para pengguna untuk menyelesaikan pekerjaan dengan optimal dan cepat.

3. Selanjutnya secara keseluruhan berdasarkan dari hasil pengujian pengaruh kualitas sistem informasi terhadap kepuasan pengguna pada instansi Pemerintahan Kota Cimahi terdapat pengaruh yang signifikan yaitu pengaruh kualitas sistem pada SIPKD terhadap kepuasan pengguna adalah sangat kuat dengan derajat keeratan mencapai 91,1%. Dengan hasil koefisien determinasi diketahui bahwa besarnya kontribusi kualitas sistem terhadap naik turunnya tingkat kepuasan pengguna yaitu sebesar 82,99% yang berarti bahwa jika instansi Pemerintahan Kota Cimahi meningkatkan kualitas sistem pada SIPKD maka tingkat kepuasan pengguna akan ikut meningkat sebesar 82,99% dan sisanya sebesar 17,01 dipengaruhi oleh faktor lainnya diantaranya faktor kualitas informasi dan faktor kualitas layanan.

5.2 Saran

Berdasarkan dari hasil kesimpulan penelitian mengenai pengaruh kualitas sistem informasi terhadap kepuasan pengguna pada instansi Pemerintahan Kota Cimahi, maka peneliti mengajukan beberapa saran yang dapat menjadi sebuah pertimbangan bagi instansi Pemerintahan Kota Cimahi dalam meningkatkan kualitas sistem informasi pada SIPKD guna meningkatkan kepuasan pengguna sebagai berikut:

1. Berdasarkan hasil survey mengenai kualitas sistem pada SIPKD, peneliti menyarankan untuk lebih meningkatkan kembali kualitas sistem dari semua indikator terutama pada indikator fleksibilitas dimana sistem tidak dapat diakses dan beradaptasi dengan teknologi lain itu karena jaringan yang digunakan masih menggunakan jaringan intranet sehingga tidak dapat diakses oleh orang lain dengan menggunakan teknologi yang sudah ditentukan, selain itu juga pada kecepatan akses sistem dikarenakan jaringan yang kurang baik, banyak dikeluhkan pengguna sering mengalami kelambatan yang dinilai masih rendah.
2. Selanjutnya berdasarkan hasil survey mengenai kepuasan pengguna bahwa indikator yang memiliki skor terendah adalah pada isi (*content*) mengenai tingkat kemenarikan tampilan pada sistem maka hal ini berarti bahwa harapan pengguna dengan indikator tersebut masih jauh dengan apa yang diharapkan pada kualitas sistem yang nyata dirasakan oleh pengguna sehingga menyebabkan tingkat kepuasan pada kualitas sistem tersebut masih rendah. Oleh karena itu berdasarkan hal tersebut maka peneliti menyarankan agar instansi Pemerintahan Kota Cimahi untuk meningkatkan kembali kualitas sistem pada SIPKD agar keluhan para pengguna sistem tersebut dapat berkurang sehingga tingkat kepuasan pengguna yang tinggi dapat tercapai,
3. Dengan demikian saran penelitian selanjutnya diharapkan agar penelitian selanjutnya melakukan penelitian dengan objek dan indikator yang berbeda, serta dapat dilakukan dan lebih dikembangkan lagi dari segi seperti kualitas informasi, dan kualitas layanan.