

## **BAB V**

### **KESIMPULAN DAN SARAN**

Bab ini memuat kesimpulan yang dirumuskan berdasarkan hasil analisis dan pembahasan dari penelitian mengenai penerimaan pengguna terhadap sistem layanan online SILAKU OKE di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Way Kanan dengan menggunakan kerangka *Technology Acceptance Model (TAM)*. Kesimpulan ini merangkum temuan utama yang berkaitan dengan hubungan antara variabel-variabel penelitian, termasuk *perceived usefulness*, *perceived ease of use*, *attitude toward using*, *behavioral intention to use* dan *actual use*. Selain itu, pada bab ini juga disampaikan saran-saran yang diharapkan dapat menjadi rekomendasi strategis bagi pengembangan dan peningkatan kualitas layanan SILAKU OKE agar lebih responsif terhadap kebutuhan masyarakat.

#### **5.1 Kesimpulan**

Berdasarkan hasil analisis dan pengujian hipotesis, maka dapat disimpulkan hal-hal sebagai berikut.

1. *Perceived Usefulness* (Persepsi Kegunaan)

Sistem SILAKU OKE dianggap memberikan manfaat signifikan oleh sebagian besar pengguna, terutama dalam hal efisiensi waktu dan aksesibilitas layanan. Namun, temuan menunjukkan bahwa persepsi kegunaan ini belum sepenuhnya optimal, mengingat masih terdapat keraguan dari sebagian responden mengenai manfaat sistem. Hal ini menunjukkan bahwa manfaat sistem belum tersosialisasi dengan baik kepada masyarakat, sehingga masih banyak masyarakat yang belum termotivasi untuk menggunakannya.

## 2. *Perceived Ease Of Use* (Persepsi Kemudahan).

Kemudahan penggunaan SILAKU OKE mendapat penilaian positif, dengan mayoritas responden merasa bahwa sistem mudah dioperasikan dan dipelajari. Namun, sebanyak 29% responden berada dalam kategori netral, yang mengindikasikan adanya keraguan atau pengalaman yang belum sepenuhnya optimal dalam menggunakan layanan ini. Hal ini menunjukkan bahwa, meskipun persepsi kemudahan dinilai cukup baik, terdapat kebutuhan untuk meningkatkan pengalaman pengguna, terutama bagi kelompok yang merasa kurang yakin terhadap kemudahan sistem.

## 3. *Attitude toward using* (Sikap Penggunaan)

Sikap positif terhadap SILAKU OKE teridentifikasi dengan signifikan. Hal ini tercermin dari kepuasan pengguna dan kesediaan mereka untuk merekomendasikan layanan ini kepada orang lain. Hal ini mengindikasikan bahwa sistem memiliki peluang besar untuk diadopsi lebih luas jika didukung dengan promosi dan edukasi yang tepat kepada masyarakat.

## 4. *Behavioral intention to use* (Minat Penggunaan)

Niat pengguna untuk memanfaatkan SILAKU OKE di masa depan cukup tinggi. Persepsi positif terhadap manfaat dan kemudahan layanan menjadi faktor utama yang mendorong niat ini. Namun, niat yang tinggi perlu didukung dengan pengalaman pengguna yang lebih optimal agar dapat mendorong konversi niat menjadi penggunaan aktual.

## 5. *Actual use* (Penggunaan Aktual)

Penggunaan aktual SILAKU OKE masih terbatas, dengan mayoritas pengguna hanya memanfaatkan sistem sesekali. Walaupun niat penggunaan tercatat tinggi, adopsi yang lebih luas terkendala oleh kebiasaan masyarakat yang masih bergantung pada layanan *offline*. Hal ini menunjukkan perlunya pendekatan yang lebih intensif untuk mendorong perubahan perilaku pengguna dari layanan *offline* ke layanan *online*.

## 6. Hubungan Antar Variabel

Hasil penelitian menunjukkan bahwa persepsi kemudahan penggunaan memiliki pengaruh signifikan terhadap persepsi kegunaan, yang pada akhirnya mempengaruhi sikap dan niat pengguna untuk menggunakan layanan. Sikap positif dan niat yang tinggi terbukti menjadi

faktor pendorong utama penggunaan aktual, meskipun masih perlu didukung oleh pengalaman pengguna yang lebih baik.

Namun demikian, meskipun persepsi kegunaan dan persepsi kemudahan penggunaan pada SILAKU OKE dinilai baik oleh sebagian besar responden, masih terdapat keraguan yang signifikan pada sejumlah pengguna (kategori netral). Hal ini terlihat dari rata-rata 25-29% responden yang belum sepenuhnya yakin terhadap manfaat dan kemudahan sistem tersebut. Keraguan ini menjadi salah satu faktor kunci yang menjelaskan penyebab rendahnya tingkat adopsi layanan *online*. Pengguna yang berada dalam kategori netral cenderung belum memiliki pengalaman yang memadai atau belum sepenuhnya merasa terbantu oleh sistem, sehingga mereka cenderung tetap memilih layanan *offline* yang lebih *familiar*, sehingga menjadi salah satu faktor utama yang menghambat adopsi layanan online SILAKU OKE secara optimal.

## 5.2 Saran

Berdasarkan temuan penelitian, disarankan kepada Dinas Dukcapil untuk mengambil langkah-langkah strategis sebagai berikut.

### 1. Sosialisasi dan Edukasi Intensif

Melakukan kampanye edukasi aktif melalui media sosial, komunitas lokal, dan program pelatihan untuk memperkenalkan manfaat dan cara penggunaan SILAKU OKE.

### 2. Peningkatan Stabilitas dan Keandalan Sistem

Mengurangi risiko gangguan teknis guna meningkatkan kenyamanan dan kepercayaan pengguna terhadap sistem.

### 3. Peningkatan Layanan Dukungan Teknis

Menyediakan layanan bantuan pelanggan yang responsif, seperti *hotline*, *chatbot*, atau loket pendampingan di Dinas Dukcapil, untuk membantu pengguna mengatasi kendala dengan cepat.

### 4. Pelibatan Pengguna dalam Evaluasi Layanan

Mengadakan evaluasi berkala dengan melibatkan pengguna untuk menyesuaikan layanan sesuai kebutuhan masyarakat, sehingga dapat meningkatkan kepuasan dan kepercayaan terhadap SILAKU OKE.

Melalui implementasi langkah-langkah ini, diharapkan SILAKU OKE dapat meningkatkan penerimaan dan penggunaannya, serta menjadi solusi utama dalam pelayanan administrasi kependudukan yang modern, efisien, dan inklusif di Kabupaten Way Kanan.