

## BAB V

### PENUTUP

#### 5.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil pengujian kelima hipotesis yang diajukan dalam penelitian ini, maka kesimpulan yang diperoleh dari hasil penelitian ini antara lain:

1. Tidak terdapat pengaruh positif dan signifikan antara variabel *Reliability* ( $X_1$ ) terhadap Kepuasan Pengguna Sistem Informasi e-Dumas Presisi (Y), ditunjukkan nilai  $t_{tabel} > t_{hitung}$  yaitu  $2,011 > -1,342$
2. Tidak terdapat pengaruh signifikan antara variabel *Responsiveness* ( $X_2$ ) terhadap Kepuasan Pengguna Sistem Informasi e-Dumas Presisi (Y), ditunjukkan nilai  $t_{tabel} > t_{hitung}$  yaitu  $2,011 > 0,436$
3. Tidak terdapat pengaruh signifikan antara variabel *Assurance* ( $X_3$ ) terhadap Kepuasan Pengguna Sistem Informasi e-Dumas Presisi (Y), ditunjukkan nilai  $t_{tabel} > t_{hitung}$  yaitu  $2,011 > 1,364$
4. Tidak terdapat pengaruh signifikan antara variabel *Empathy* ( $X_4$ ) terhadap Kepuasan Pengguna Sistem Informasi e-Dumas Presisi (Y), ditunjukkan nilai  $t_{tabel} > t_{hitung}$  yaitu  $2,011 > 0,933$
5. Tidak terdapat pengaruh signifikan antara variabel *Tangible* ( $X_4$ ) terhadap Kepuasan Pengguna Sistem Informasi e-Dumas Presisi (Y), ditunjukkan nilai  $t_{tabel} > t_{hitung}$  yaitu  $2,011 > 0,812$

Kesimpulan berdasarkan hasil pengujian hipotesis penelitian ini, menunjukkan bahwa pelayanan sistem informasi aplikasi e-Dumas Presisi pada Ditreskrimsus Polda DIY, secara nyata telah memiliki keandalan sistem (*reliability*) yaitu sistem informasi e-Dumas Presisi yang berkualitas dan dapat diandalkan terkait ketahanan sistem informasi dari kerusakan maupun kesalahan sistem. Namun, dari segi *responsiveness*, *assurance*, *empathy* dan *tangibles*, sistem informasi e-Dumas Presisi masih belum secara nyata memiliki pengaruh pada masyarakat pengguna, terbukti dengan hasil presentase dari variabel-variabel independen dalam menerangkan variabel dependen lebih kecil (11,1%) daripada variabel lainnya yang tidak diuji dalam penelitian ini sebesar (89,9%).

## 5.2 Saran

Berdasarkan pada hasil penelitian dan pembahasan dalam penelitian ini, terdapat beberapa hal yang perlu diperhatikan, diantaranya melalui implikasi penelitian sebagai berikut:

1. Guna lebih meningkatkan layanan kepada masyarakat agar lebih optimal melalui penerapan sistem informasi aplikasi e-Dumas Presisi pada Ditreskrimsus Polda DIY, hendaknya lebih memperhatikan kemampuan untuk memberikan layanan sistem informasi pengaduan yang lebih handal, akurat dan terpercaya karena aplikasi ini belum menunjukkan apa yang diharapkan oleh masyarakat.
2. Kontribusi atau presentase dari variabel-variabel independen dalam menerangkan variabel dependen lebih kecil (11,1%) daripada variabel lainnya yang tidak diuji dalam penelitian ini. Hal ini dapat dilihat dari hasil koefisien

determinasi variabel lainnya lebih besar (89,9%) daripada variabel yang diteliti pada pengguna sistem informasi e-Dumas Presisi tersebut, sehingga untuk penelitian lebih lanjut dibidang yang sama dapat ditambah variabel lain yang tidak digunakan dalam penelitian ini.

3. Penelitian selanjutnya diharapkan dapat menambah variabel-variabel lain seperti kualitas sistem dan kualitas informasi yang cenderung juga berpengaruh terhadap kepuasan pengguna Sistem Informasi e-Dumas Presisi.