

BAB VI

KESIMPULAN DAN SARAN

6.1 Kesimpulan

Setelah penulis mengadakan pembahasan pada bab sebelumnya, maka penulis dalam bab ini akan mencoba menarik suatu kesimpulan dan memberikan saran berdasarkan atas uraian yang telah penulis kemukakan dalam bab sebelumnya.

Berdasarkan analisis yang telah dilakukan pada bab sebelumnya, dapat diambil kesimpulan bahwa:

Tingkat kepuasan pengguna layanan atas penggunaan sistem teknologi informasi pada link website *Online Single Submission* (OSS) di DPMPTSP kota Bandung, jika dari dimensi *Content, accuracy, format, easy of use, dan timelines* termasuk dalam kategori puas.

6.2 Saran

Berdasarkan hasil penelitian di lokasi DPMPTSP Kota Bandung ini, peneliti memberikan saran agar lebih tinggi tingkat kepuasan pelayanan pengguna, antara lain:

1. Sebaiknya dalam situs OSS tersebut tidak perlu terlalu banyak berita lama yang jarang *terupdate* sehingga terkadang website yang tersedia menjadi lambat.
2. Tampilan pada situs OSS sudah sangat sederhana sehingga tidak membuat banyak orang merasa kebingungan ataupun merasakan gelisah akibat banyaknya warna yang sangat terang.

3. Situs OSS tidak terjadi *Delay* pada saat setelah menginput data pengguna layanan tidak terjadi data *double* ataupun situs OSS yang sulit untuk menerima informasi yang ada pada *website* tersebut.
4. Situs OSS terkait berita dan pengaduan layanan agar menyediakan berita ter-Update sehingga pengguna layanan merasa nyaman dalam melakukan penginputan data

DAFTAR PUSTAKA

- Scmidt dan T.Strickland. "*Client Satisfaction Surveying: Common Measurements Tool*, (CITIZEN-CENTRED SERVICE NETWORK CANADIAN CENTRE FOR MANAGEMENT DEVELOPMENT,1998) P.11
- Ives, B., Oslon, M.H., & Baroudi, J.J. (October 1983). "*The Measurement of user information satisfaction Communication of The ACM*" Volume 26 Number 10 Page 785-793
- John. W. Creswell "*Research Design Qualitative, Quantitative, and mixed Approaches*", Library of Congress Cataloging-in-Publication Data, Edition 4 (2014) p.201
- Mirna Indriani dan Reza Adryan, *KUALITAS SISTEM INFORMASI DAN KEPUASAN PENGGUNA SISTEM INFORMASI* (FE Universitas Syiah Kuala 2009) Vol. 2, Hal. 79-92
- Sugandi R. "*Operasionalisasi Variabel*"
- Ulber Silalahi, *Metode Penelitian Sosial Kuantitatif* (Bandung: PT. Refika Aditama, 2015), hal, 26 ,114, 116, 335, 347, 348, 372, 374, 421, 441, 470, 471, 475, 477, 478, 486, 579.
- Doll & Torzadeh, 1988. "*The Measurement of End User Computing Satisfaction.*", MIS Q., vol 12, no. 2, p.259
- Nachmias dan Nachmias, Op Cit. p.33, Dikutip dari Ulber Silalahi, Metode Penelitian Sosial Kuantitatif (Bandung: PT. Refika Aditama, 2015)*
- Hasanah Nur, 2015. "Analisis Kepuasan Pengguna Sistem Informasi Akademik (SIKAD) 2013 Menggunakan Model End-User Computing Satisfaction (EUCS) di Program Studi Pendidikan Teknik Informatika"