

## BAB IV

### KESIMPULAN DAN SARAN

#### 1.1 Kesimpulan

Penelitian ini memiliki tujuan untuk menganalisis tentang “Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Penggunaan Sistem Lapor Bantul dan SMS Center di Kabupaten Bantul”. Adapun teori yang digunakan dalam penelitian ini menggunakan teori UTAUT atau *Unified Theory of Acceptance and Use of Technology*. Hasil dari penelitian ini dapat disimpulkan dengan singkat sebagai berikut:

1. *Performance Expectancy* atau Ekspektasi Kinerja pada Lapor Bantul dan SMS Center memiliki pengaruh positif dan signifikan. Hal itu dibuktikan dengan adanya pengaruh positif diantara variabel *performance expectancy* dengan *behavioral intention* sebesar 32,6% untuk Lapor Bantul sementara SMS Center sebesar 45,9% dengan *P Values* kurang dari 0,050. Untuk *P values* pada Lapor Bantul memiliki nilai 0,006 dan SMS Center memiliki nilai 0,000. Oleh karena itu, Hipotesis 1 diterima dalam dalam penelitian ini. Maka dari itu, dengan adanya Lapor Bantul dan SMS Center ini sudah dapat dikatakan sebagai aplikasi yang bermanfaat dan memberi keuntungan bagi pengguna.
2. *Effort Expectancy* atau Ekspektasi Usaha pada Lapor Bantul dan SMS Center memiliki pengaruh positif dan signifikan. Hal itu dibuktikan dengan adanya pengaruh positif dan signifikan . hal itu dibuktikan

dengan adanya pengaruh positif diantara variabel *effort expectancy* dengan *behavioral expectancy* sebesar 27,8% untuk Lapor Bantul sementara SMS Center sebesar 28,3% dengan *Pvalues* kurang dari 0,050. Untuk *P Values* pada lapor Bantul memiliki nilai 0,022 dan SMS Center memiliki nilai 0,001. Oleh karena itu, Hipotesis 2 diterima dalam penelitian ini. Dengan adanya Lapor Bantul dan SMS Center ini menunjukkan jika kedua layanan ini mudah untuk digunakan dan dioperasikan serta dapat mengurangi beban tenaga dan waktu.

3. *Social Influence* atau Pengaruh Sosial memiliki pengaruh positif dan signifikan. Hal itu dibuktikan dengan adanya pengaruh positif diantara variabel *social influence* dengan *behavioral intention* sebesar 46,1% untuk Lapor Bantul sementara SMS Center sebesar 27,9% dengan *P Values* kurang dari 0,050. Keduanya memiliki nilai *P Values* sebesar 0,000. Oleh karena itu, Hipotesis 3 diterima dalam penelitian ini. Dapat diartikan juga, apabila pengguna dari kedua layanan aduan tersebut mendapatkan pengaruh dari teman, saudara maupun lingkungan sekitarnya untuk menggunakan layanan tersebut.
4. *Facilitating Condition* atau Kondisi yang Memfasilitasi memiliki pengaruh positif dan signifikan. Hal itu dibuktikan dengan adanya pengaruh positif diantara variabel *facilitating condition* dengan *behavioral intention* sebesar 40,6% untuk Lapor Bantul sementara SMS Center sebesar 66,2% dengan *P Values* kurang dari 0,050. Untuk *P Values* pada lapor Bantul memiliki nilai 0,003 dan SMS Center memiliki

nilai 0,000. Oleh karena itu, Hipotesis 3 diterima dalam penelitian ini. Keduanya telah dibekali oleh pemerintah untuk menyajikan layanan aduan dengan kondisi dan fasilitas yang baik. Hal tersebut juga akan mempengaruhi pengguna untuk menggunakan layanan aduan tersebut.

5. *Behavioral Intention* atau niat berperilaku memiliki pengaruh positif dan signifikan. Hal itu dibuktikan dengan adanya pengaruh positif diantara variabel *behavioral intention* dengan *utilizing e-government* sebesar 56,8% untuk Lapor Bantul sementara SMS Center sebesar 30,4% dengan *P Values* kurang dari 0,050. Untuk *P Values* pada lapor Bantul memiliki nilai 0,000 dan SMS Center memiliki nilai 0,003. Oleh karena itu, Hipotesis 3 diterima dalam penelitian ini. Hal ini berarti kedua layanan aduan tersebut telah digunakan secara terus menerus dan hal itu akan mempengaruhi penggunaan dari layanan tersebut.

## 1.2 Saran

Pada penelitian ini teori dari UTAUT sudah berpengaruh positif dan signifikan terhadap penggunaan *e-government*. Maka sehubungan dengan hal tersebut, saran peneliti adalah:

1. Pemerintah Kabupaten Bantul harus tetap mensosialisasikan dengan adanya Lapor Bantul kepada masyarakat agar menggunakan layanan tersebut, hal itu dapat dilakukan dengan mensosialisasikan dengan rutin. Untuk SMS Center tidak perlu ada sosialisasi karena kabarnya sudah akan dihapuskan.

2. Pemerintah Kabupaten Bantul harus tetap dapat meningkatkan kembali layanan aduan agar masyarakat antusias untuk menggunakan layanan tersebut terutama penggunaan sistem Lapor Bantul.