

BAB IV

PENUTUP

A. Kesimpulan

Berdasarkan penelitian yang telah dilakukan tentang Faktor-faktor yang Mempengaruhi Masyarakat Menggunakan sistim layanan pengaduan secara online e lapor Sleman tahun 2017/2018. Dapat disimpulkan secara sederhana sebagai berikut:

1. *Performance Expectancy* (Ekspetasi Kinerja) memiliki pengaruh yang signifikan terhadap Behavioral Intention berarti, dengan adanya pengaduan secara online ini dapat meningkatkan pelayanan serta dapat memberikan keuntungan untuk pengguna dalam menggunakan pengaduan secara online.
2. *Effort Expectancy* (Ekspetasi Usaha) tidak memiliki pengaruh yang signifikan terhadap Behavioral Intention berarti, Karena Pada dasarnya masyarakat sudah menggunakan Layanan Pangduan online dan layanan pengaduan secara online e lapor Sleman sudah sangat memberikan manfaat , sehing tidak berpengaruh pada niat dalam menggunakan sistim layanan pengaduan secara online e lapor Sleman. Selain itu sistem integrasinya juga juga belum maksimal, dan masyarkat lebih menyukai kanal pengduan dengan menggunakan media sosial.
3. *Sosial Influence* (Pengaruh Sosial) memiliki pengaruh yang signifikan terhadap Behavioral Intention berarti, semakin banyak pengaruh yang diberikan dari sebuah lingkungan terhadap calon pengguna sistim layanan pengaduan secara online e lapor Sleman untuk menggunakan sistim layanan pengaduan secara online e lapor Sleman maka akan memberikan rasa minat

yang telah timbul dari calon pengguna sistem layanan pengaduan secara online e lapor Sleman tersebut karena lingkungan ternyata memiliki pengaruh yang sangat besar untuk mempengaruhi.

4. *Facilitating Condition* (Kondisi yang memfasilitasi) memiliki pengaruh yang signifikan terhadap Behavioral intention, berarti sejauhmana pengguna sistem layanan pengaduan secara online e lapor Sleman percaya bahwa infrastruktur organisasional dan teknik telah tersedia guna mendukung sistem tersebut.

B. Saran

1. Adanya aplikasi sistem layanan pengaduan secara online e lapor Sleman. Agar di barengi dengan lebih di fasilitasnya internet sebagai ruang publik untuk masyarakat.
2. Memaksimalkan SDM (penambahan admin) yang ada agar implementasinya di dalam penerapan sistem layanan pengaduan secara online e lapor Sleman bisa di laksanakan lebih maksimal