

BAB V

PENUTUP

5.1 Kesimpulan

Website E-Pelayanan merupakan implementasi dari E-Government yang dibangun oleh Dinas Sosial Kota Surabaya untuk membantu masyarakat dalam pembuatan surat keterangan miskin secara online. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui faktor apa saja yang mempengaruhi kesuksesan pada website E-pelayanan Dinas Sosial Kota Surabaya menggunakan model DeLone McLean ISSM Modifikasi. Berdasarkan penelitian yang telah dilakukan, dapat diambil kesimpulan sebagai berikut:

1. Berdasarkan hasil perhitungan diatas, faktor-faktor yang dapat mempengaruhi kesuksesan website e-pelayanan berdasarkan hasil uji hipotesis meliputi variabel information quality, service quality, system quality dan digital literacy karena dapat meningkatkan variabel user satisfaction dan net benefits (e-governement performances) para pengguna website. Dengan semakin meningkatnya variabel information quality, service quality, system quality dan digital literacy dari website e-pelayanan, maka variabel user satisfaction dan actual use para pengguna, maka dapat dipastikan bahwa pengguna tersebut akan mendapatkan net benefits (e-government performances) dari penggunaan website e-pelayanan yang sudah diimplementasikan. Hal ini sesuai dengan konsep ISSM yang dikemukakan oleh (DeLone & McLean, 2003), variabel net benefits (e-government performances) merupakan suatu ukuran kinerja kesuksesan sistem informasi.

Berdasarkan pernyataan tersebut, maka variabel et benefits (e-government performances) dapat dinyatakan mampu menunjukkan kesuksesan sebuah website e-pelayanan Dinas Sosial Kota Surabaya.

2. Berdasarkan hasil penelitian dapat dilihat bahwa, Dari dua belas hipotesis yang telah diajukan enam diantaranya H2b, H2c, H3, H4, H6 dan H7 terbukti memiliki pengaruh positif dan signifikan. Dari rangkaian hipotesis yang terbukti terlihat bahwa user satisfaction dan actual use berperan penting sebagai faktor penentu dalam mencapai net benefits (e-government performances). User satisfaction dan Actual use tersebut dapat diperoleh dengan mudah ketika website E-pelayanan memiliki information quality, service quality, system quality dan digital literacy yang memadai.

3. Hasil penelitian ini diharapkan menjadi sumber informasi yang berguna dalam merumuskan kebijakan dan perbaikan terkait dengan kesuksesan implementasi website E-pelayanan Dinas Sosial Kota Surabaya terutama dalam menunjang proses pengajuan surat keterangan keluarga miskin secara online.

5.2 Saran

Berdasarkan hasil pembahasan penelitian ini, maka saran yang dapat diberikan untuk penelitian selanjutnya adalah peneliti berharap akan ada penelitian lebih lanjut pada topik yang sama tentang Analisis kesuksesan sebuah e-government yang berfokus pada perspektif pengguna pada studi kasus yang berbeda. Penelitian ini dapat menggunakan metode analisis yang berbeda untuk mengidentifikasi faktor apa saja yang berkontribusi dalam kesuksesan e-government. Dengan demikian, penelitian ini diharapkan dapat dijadikan pembanding.