

## BAB 5

### KESIMPULAN DAN SARAN

#### 5.1 Kesimpulan

E-Office merupakan sistem aplikasi berbasis website yang digunakan sebagai tata naskah dinas elektronik yang memiliki fungsi dalam hal administrasi surat menyurat dengan menggunakan sarana komputer untuk memudahkan pengguna dan organisasi dalam berkomunikasi serta melaksanakan pekerjaan mereka. Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui bagaimana model SERVQUAL mendukung kualitas layanan E-Office terhadap tingkat kepuasan pengguna dan bagaimana tingkat kepuasan pengguna terhadap layanan E-Office. Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan oleh peneliti maka dapat diambil kesimpulan bahwa,

1. Pada perhitungan analisis servqual variabel *tangibels* mendapat nilai mean gap kesenjangan sebesar -0,306, variabel *empathy* mendapat nilai mean gap kesenjangan sebesar -0,335, variabel *reliability* mendapat nilai mean gap kesenjangan sebesar 0,150, variabel *responsiveness* mendapat nilai mean gap kesenjangan sebesar -0,232, variabel *assurance* mendapat nilai gap kesenjangan sebesar -0,312 dan variabel *satisfaction* mendapat nilai mean gap kesenjangan sebesar -0,595. Berdasarkan perhitungan *servqual* tersebut menunjukkan adanya kesenjangan antara persepsi pengguna dengan ekspektasi pengguna dibuktikan dengan tingginya nilai mean dari setiap variabel. Adapun nilai mean kesenjangan terbesar diperoleh oleh variabel *satisfaction* sebesar 0,595 dan variabel *empathy* sebesar -0,335. Hal ini harus diatasi dengan melakukan

evaluasi terhadap peningkatan sistem E-Office supaya kedepannya pengguna merasa puas dengan E-Office.

2. Pada perhitungan hasil uji t pada pengujian hipotesis terdapat 2 variabel yang berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pengguna yakni variabel responsiveness (daya tanggap) dengan nilai signifikansi sebesar 0,000 dan variabel assurance (jaminan) dengan nilai signifikansi sebesar 0,019. Hal ini dapat disimpulkan bahwa Diskominfo selaku pengelola E-Office Kab. Mojokerto harus mempertahankan hal tersebut dengan mengadakan perbaikan terhadap tampilan E-Office, meningkatkan kapasitas server dan maintenance secara berkala, serta para pimpinan/atasan harus memberikan arahan mengenai penggunaan sistem E-Office sebagai pendukung gerakan paperless dengan lebih optimal.

## **5.2 Saran**

Berikut merupakan saran yang dapat diberikan oleh peneliti berdasarkan dengan hasil penelitian yang telah dilakukan kepada peneliti selanjutnya adalah :

1. Untuk penelitian selajutnya dapat menambahkan variabel dan indikator yang belum terdapat pada model yang digunakan pada penelitian ini supaya peneliti dapat mengetahui variabel apa saja yang dapat mempengaruhi tingkat kepuasan pengguna. Selain pada penelitian selanjutnya diharapkan dapat memperluas studi kasus dan tidak hanya meneliti satu tempat saja.
2. Kepada pihak Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Mojokerto selaku pengelola dan pengembang E-Office berdasarkan dengan hasil penelitian yang didapatkan, peneliti berharap untuk kedepannya sistem E-Office dapat dikembangkan dengan lebih baik lagi serta menerima keluhan

dari pengguna seperti server yang sering down maka memerlukan peningkatan kapasitas server, perbaikan tampilan E-Office yang perlu dipermudah dikarenakan kebanyakan pengguna sudah dalam kategori usia yang tidak lagi muda.

3. Dengan dilaksanakannya penelitian ini juga diharapkan dapat membantu untuk mengetahui bagaimana keadaan dilapangan mengenai kebijakan yang diterapkan oleh Pemerintah Kabupaten Mojokerto mengenai gerakan mendukung paperless, apakah layanan yang disediakan sudah sesuai dengan kebutuhan yang sebenarnya.
4. Penelitian ini juga diharapkan mampu membantu mengatasi tantangan dalam transisi implementasi e-government di Indonesia yang harus melibatkan berbagai aspek dan kerjasama yang baik antara penyedia layanan dan pengguna layanan.