

BAB V

PENUTUP

Pada bab ini, membahas mengenai kesimpulan yang didapatkan dari hasil pembahasan yang telah dilakukan sebelumnya. Pada bab ini juga terdapat saran yang akan diberikan berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan.

5.1 Kesimpulan

Website Surabaya Single Window Alfa merupakan sebuah layanan utama pemerintah kota Surabaya dalam memberikan pelayanan perizinan secara online dimana saja dan kapan saja. Tujuan dari skripsi ini untuk mengetahui faktor – faktor apa saja yang mempengaruhi kualitas layanan Website Surabaya Single Window Alfa menggunakan model E-Govqual. Berdasarkan dari penelitian yang telah dilakukan, dapat disimpulkan sebagai berikut :

1. Dari hasil pengujian hipotesis yang telah dilakukan, ditemukan 3 hipotesis yang diterima dan 1 hipotesis yang ditolak. Dari 3 hasil hipotesis yang diterima diantaranya *Efficiency* berpengaruh positif signifikan terhadap *E-Government Service Quality* (H2), *Trust* berpengaruh positif signifikan terhadap terhadap *E-Government Service Quality* (H3), *Citizen Support* berpengaruh positif signifikan terhadap *E-Government Service Quality* (H4). Sedangkan hipotesis yang ditolak adalah *Reliability* tidak berpengaruh signifikan terhadap terhadap *E-Government Service Quality* (H1)
2. Faktor yang mempengaruhi kualitas layanan pada website Surabaya Single Window Alfa yaitu faktor *Citizen Support*, *Efficiency*, *Trust* yang berpengaruh terhadap *E-Govqual service quality* yang dibuktikan dari hasil uji hipotesis yang signifikan. Sedangkan faktor yang tidak mempengaruhi yaitu faktor *Reliability* yang dibuktikan dari hasil uji hipotesis yang tidak signifikan.
3. Manfaat dari adanya analisis kualitas layanan Surabaya Single Window Alfa kepada pihak pengembang yaitu supaya lebih meningkatkan layanan dan mengetahui perbaikan secara berkelanjutan di tiap variabel seperti

citizen support agar lebih meningkatkan layanan *helpdesk* untuk pengguna jika terjadi permasalahan, *Efficiency* seperti kemudahan dalam mengakses layanan karena fitur atau tampilan yang mudah dimengerti serta *Trust* seperti kepercayaan pengguna terhadap data – data pribadi yang akan disimpan dengan aman. Meningkatkan hal tersebut dapat memberikan pengalaman baik kepada pengguna. Sehingga sejalan dengan pembuatan website yaitu untuk memberikan kemudahan kepada pengguna dalam melakukan proses perizinan secara online. Pihak pengembang atau pemerintah diharapkan untuk terus mempertahankan dan meningkatkan faktor – faktor yang sudah baik seperti faktor *Reliability* kemudian dapat meningkatkan dan memperbaiki faktor yang berpengaruh *Citizen Support*, *Efficiency* serta *Trust*.

5.2 Saran

Berdasarkan hasil penelitian terdapat saran dalam penelitian ini, yaitu sebagai berikut :

1. Bagi peneliti selanjutnya dapat melakukan analisis kualitas layanan pada website Surabaya Single Window Alfa menggunakan model Webqual yang merupakan model untuk mengukur kualitas semua jenis layanan pada website dengan dimensi tertentu atau dengan memodifikasi menambahkan model lainnya seperti IPA (*Importance Performancr Analysis*) agar dapat mengetahui atribut yang perlu diprioritaskan sebagai rekomendasi perbaikan.
2. Bagi peneliti selanjutnya, responden dalam skripsi ini masih belum merata dan perlu untuk menyebarkan kuesioner secara keseluruhan di daerah Surabaya khususnya Utara, Barat dan Selatan. Hal ini dikarenakan adanya keterbatasan waktu dan koneksi.
3. Skripsi ini masih menggunakan pendekatan kuantitatif. Sehingga untuk penelitian selanjutnya dapat melakukan analisis layanan secara menyeluruh baik secara kuantitatif dan kualitatif pada kedua aspek baik dari sisi pengguna maupun sisi pembuat website agar hasil tersebut yang diperoleh dapat lebih mendalam dan berimbang.