

## **BAB V**

### **KESIMPULAN DAN SARAN**

#### **5.1 Kesimpulan**

Berdasarkan hasil analisis data dan pembahasan terhadap kualitas layanan *website* Surabaya *Single Window* (SSW) menggunakan model *E-Govqual* dan pendekatan *Importance Performance Analysis* (IPA), maka dapat disimpulkan hal-hal sebagai berikut:

1. Secara umum, kualitas layanan *website* SSW belum sepenuhnya memenuhi harapan pengguna. Hal ini ditunjukkan dengan adanya beberapa indikator layanan yang berada pada Kuadran I, yaitu atribut yang dinilai penting oleh pengguna namun memiliki kinerja rendah.
2. Indikator yang perlu menjadi prioritas utama perbaikan adalah FI1, DW1, DW4, KA1, KA2, dan IT3. Indikator tersebut menunjukkan ketidaksesuaian antara harapan dan kinerja layanan, sehingga memerlukan peningkatan kualitas secara menyeluruh.
3. Indikator yang berada pada Kuadran II, seperti IT1, IT2, IT10, DW3, KP1, dan KC1, menunjukkan bahwa layanan tersebut telah berjalan dengan baik dan sesuai dengan harapan pengguna. Oleh karena itu, indikator-indikator ini perlu dipertahankan kualitas pelayanannya.
4. Beberapa indikator berada di Kuadran III dan IV, yang menunjukkan tingkat kepentingan dan kinerja yang rendah maupun tidak seimbang. Meskipun tidak menjadi prioritas utama, indikator-indikator ini tetap perlu dievaluasi agar tidak menghambat efektivitas layanan secara keseluruhan.
5. Model *E-Govqual* terbukti efektif dalam mengidentifikasi dimensi-dimensi layanan yang berpengaruh terhadap kepuasan pengguna. Dengan demikian, model ini dapat menjadi acuan strategis dalam pengembangan dan evaluasi layanan publik berbasis digital di masa mendatang.

#### **5.2 Saran**

Berdasarkan hasil penelitian mengenai analisis faktor kualitas layanan *e-government* pada situs web Surabaya *Single Window* (SSW) dengan menggunakan model *e-govqual*, berikut beberapa saran yang dapat disampaikan untuk penelitian selanjutnya:

1. Memperluas objek penelitian

Selain *website* Surabaya *Single Window* (SSW), penelitian dapat mencakup *platform e-government* lain di lingkungan Pemerintah Kota Surabaya atau daerah lain untuk memperoleh perbandingan tingkat kualitas layanan secara lebih luas.

2. Pengembangan Model Penelitian

Penelitian berikutnya dapat mempertimbangkan penggunaan model evaluasi lain selain *E-Govqual*, seperti model *SERVQUAL*, *DeLone and McLean*, atau mengembangkan model *hybrid* agar diperoleh hasil evaluasi yang lebih komprehensif dalam mengukur kualitas layanan berbasis digital.

3. Pembaruan Data dan Monitoring Berkala

Mengingat dinamika kebutuhan dan ekspektasi masyarakat terhadap layanan publik digital, penelitian sejenis sebaiknya dilakukan secara berkala untuk memantau perkembangan kualitas layanan dan efektivitas perbaikan yang telah dilakukan oleh instansi pengelola.

Dengan mempertimbangkan beberapa saran tersebut, diharapkan penelitian di masa mendatang dapat memberikan kontribusi yang lebih luas dalam pengembangan dan evaluasi layanan publik berbasis teknologi informasi, khususnya dalam konteks implementasi *e-government* yang adaptif, inklusif, dan berkelanjutan.