BAB V

PENUTUP

5.1. Kesimpulan

Skripsi ini menganalisis faktor-faktor yang memengaruhi kesuksesan aplikasi GOBIS Suroboyo dengan menggunakan *Information System Success Model (ISSM)* DeLone & McLean yang dimodifikasi dengan penambahan variabel *digital literacy*. Berdasarkan hasil analisis, dapat disimpulkan bahwa faktor-faktor yang secara signifikan memengaruhi kesuksesan aplikasi GOBIS Suroboyo adalah kualitas informasi, kualitas sistem, kualitas layanan, dan literasi digital. Keempat faktor tersebut terbukti berpengaruh positif terhadap kepuasan pengguna, yang pada akhirnya turut berkontribusi terhadap tingkat keberhasilan aplikasi GOBIS Suroboyo sebagai layanan *e-government* di bidang transportasi publik. Jika informasi yang disajikan oleh aplikasi GOBIS Suroboyo akurat, mudah dipahami, dan relevan dengan kebutuhan pengguna, maka pengguna akan merasa lebih percaya diri dan terbantu dalam mengakses layanan transportasi publik. Demikian pula, jika sistem aplikasi berjalan dengan lancar, stabil, dan responsif, serta didukung oleh layanan yang cepat tanggap dan membantu, maka pengalaman pengguna akan semakin positif. Selain itu, jika pengguna memiliki literasi digital yang baik, yaitu memahami cara menggunakan fitur-fitur dalam aplikasi, maka mereka akan lebih mudah memanfaatkan aplikasi secara optimal.

5.2. Saran

Berdasarkan hasil penelitian dan keterbatasan yang ada, maka saran yang dapat diberikan untuk penelitian selanjutnya adalah sebagai berikut:

1. Berdasarkan temuan bahwa literasi digital, kualitas sistem, kualitas layanan, dan kualitas informasi berpengaruh terhadap kepuasan dan penggunaan aplikasi GOBIS Suroboyo, maka disarankan agar penelitian selanjutnya mempertimbangkan pendekatan kualitatif untuk menggali lebih dalam pengalaman dan persepsi pengguna, terutama dalam konteks kemampuan digital. Selain itu, model ISSM DeLone & McLean yang dimodifikasi dalam penelitian ini dapat dibandingkan dengan model lain seperti TAM atau UTAUT, agar diperoleh sudut pandang yang lebih luas terhadap faktor-faktor keberhasilan *e-government*.
2. Mengacu pada ruang lingkup penelitian ini yang hanya berfokus pada satu aplikasi, yaitu GOBIS Suroboyo, maka disarankan agar penelitian selanjutnya memperluas

objek studi dengan membandingkan beberapa aplikasi layanan publik digital sejenis. Pendekatan ini tidak hanya akan memberikan pemahaman yang lebih menyeluruh mengenai implementasi *e-government*, tetapi juga memungkinkan ditemukannya praktik-praktik terbaik (*best practices*) yang dapat dijadikan acuan oleh instansi pemerintah lain dalam pengembangan layanan publik digital.