

BAB V

PENUTUP

5.1. Kesimpulan

Setelah dilakukan pendekatan menggunakan E-GovQual dan juga Importance Performance Analysis (IPA) hasil skripsi ini dalam mengevaluasi kualitas layanan MyMRT Jakarta dan mengidentifikasi indikator apa saja yang perlu ditingkatkan. Kesimpulan yang dapat disimpulkan dari skripsi ini adalah:

1. MyMRT Jakarta mendapatkan hasil perhitungan pada tingkat kesesuaian (Conformity Analysis) menyentuh angka diatas 81,25% yang berarti bahwa Tingkat kesesuaian dari harapan/Tingkat kepentingan dan performa kinerja MyMRT Jakarta sudah termasuk dalam kategori “kesesuaian sangat tinggi”. Tetapi pada perhitungan Gap Analysis dari 21 indikator mendapatkan 20 indikator bernilai negatif dan 1 bernilai positif. Hal ini berarti bahwa meskipun tingkat kesesuaian sangat tinggi, tetapi performa kinerja dari Aplikasi MyMRT Jakarta masih belum memenuhi harapan/ekspektasi/Tingkat kepentingan pengguna. Maka dari itu masih diperlukan perbaikan pada MyMRT Jakarta untuk meningkatkan kualitasnya.
2. Pada analisis kuadran yang terdapat pada diagram kartesius dalam *Importance Performance Analysis (IPA)*, didapatkan hasil yaitu terdapat 1 indikator pada variabel kualitas kepercayaan dan 2 indikator pada variabel kualitas reabilitas yang termasuk dalam kuadran pertama pada diagram kartesius. Kuadran tersebut termasuk dalam kategori “High *Importance*, Low *Performance*” yang berarti perbaikan pada 3 indikator ini menjadi prioritas utama dalam melakukan perbaikan dan peningkatan performa MyMRT Jakarta. Indikator tersebut yaitu KE4 dengan pernyataan “Kerahasiaan data pengguna di aplikasi MyMRT Jakarta dapat dijaga dengan baik.”, RE3 dengan pernyataan “Pengguna dapat langsung menggunakan aplikasi MyMRTJ dengan sukses pada percobaan pertama.” dan RE4 dengan pernyataan “Aplikasi MyMRT Jakarta memberikan layanan dengan tepat waktu dan sesuai harapan.”.

5.2. Saran

Berdasarkan hasil skripsi yang telah dilakukan, peneliti menyarankan agar penelitian selanjutnya dapat dikembangkan dengan topik serupa, namun

menggunakan pendekatan model atau metode yang berbeda. Salah satu alternatif yang dapat dipertimbangkan adalah penggunaan metode Comparative Analysis, yang memungkinkan untuk membandingkan kualitas layanan antara dua aplikasi sejenis, atau metode lainnya yang dapat memberikan perspektif analisis yang lebih luas dan mendalam.

Saran yang dapat diberikan kepada pihak MRT Jakarta adalah meningkatkan performa kinerja pada beberapa indikator yang masuk dalam kuadran satu. Beberapa langkah yang dapat dilakukan antara lain:

1. Meningkatkan Keamanan Sistem

Menggunakan teknologi seperti firewall, sistem deteksi dan pencegahan intrusi (IDS/IPS), serta melakukan pembaruan perangkat lunak secara rutin untuk melindungi data pengguna dari ancaman siber.

2. Edukasi Pengguna Mengenai Keamanan Digital

Mengadakan kampanye edukasi untuk meningkatkan kesadaran pengguna dalam menjaga keamanan akun mereka, termasuk cara menghindari serangan phishing dan praktik keamanan digital lainnya.

3. Meningkatkan Kemudahan Penggunaan Aplikasi

Mengimplementasikan fitur onboarding atau tutorial interaktif bagi pengguna baru agar mereka lebih mudah memahami cara menggunakan aplikasi secara optimal.

4. Optimasi Performa Sistem

Meningkatkan kinerja sistem backend, termasuk server, basis data, dan API, guna memastikan aplikasi dapat berjalan dengan lebih cepat, stabil, dan responsif terhadap permintaan pengguna.