

## BAB V

### PENUTUP

#### 5.1. Kesimpulan

Hipotesis yang didukung, *performance expectancy* berpengaruh positif terhadap *attitude* atas layanan SSW Alfa. *Facilitating conditions* mendukung *behavior intention to use* dan *effort expectancy* melalui infrastruktur yang memadai. *Perceived risk* berpengaruh negatif terhadap sikap. *Attitude* positif mendorong *behavior intention to use*, sementara *perceived service quality* meningkatkan *behavior intention to use* dan *intention to recommend*. *Trust in government* juga memperkuat *behavior intention to use* dan *intention to recommend*. *Behavior intention to use* juga mempengaruhi *intention to recommend* layanan SSW Alfa.

Hipotesis yang tidak didukung adalah *effort expectancy* berpengaruh signifikan negatif terhadap *attitude*, bertentangan dengan hipotesis awal, karena kesulitan-kesulitan teknis dan masalah alur. *Social influence* juga tidak berpengaruh signifikan terhadap *attitude*. Artinya, persepsi pribadi, kemudahan penggunaan, literasi digital, dan sifat transaksional lebih mendominasi penggunaan SSW Alfa.

Pemkot Surabaya dapat memperbaiki SSW-Alfa dengan memastikan layanan efisien dan bermanfaat sesuai kebutuhan, menyederhanakan tampilan, menyediakan petunjuk jelas, serta meningkatkan kecepatan akses. Kepercayaan publik perlu dijaga melalui pengelolaan data transparan, keamanan siber, dan bantuan responsif. Sosialisasi berkelanjutan harus fokus pada kualitas layanan dan pengalaman pengguna.

## 5.2. Saran

Berdasarkan hasil penelitian maka dapat diberikan saran-saran untuk penelitian selanjutnya sebagai berikut:

1. Penelitian selanjutnya dapat mempertimbangkan variabel tambahan seperti literasi digital, aksesibilitas teknologi, atau faktor budaya lokal yang dapat memengaruhi adopsi layanan e-government, khususnya di masyarakat dengan tingkat literasi digital yang beragam.
2. Penelitian selanjutnya dapat menargetkan kelompok pengguna spesifik, seperti lansia atau masyarakat dengan tingkat pendidikan rendah, untuk memahami hambatan unik yang mereka hadapi dalam mengadopsi layanan digital. Ini dapat membantu merancang strategi yang lebih inklusif.
3. Mengingat masalah teknis dan kompleksitas penggunaan layanan *e-government*, penelitian berikutnya dapat mengeksplorasi dampak penerapan teknologi pendukung, seperti antarmuka yang lebih ramah pengguna atau aplikasi mobile yang digunakan, untuk melakukan telaah lebih mendalam pada evaluasi penerimaan masyarakat.
4. Mengingat penelitian saat ini terbatas pada responden di Surabaya, untuk penelitian selanjutnya diharapkan dapat melibatkan responden dari beberapa kota lain di luar Surabaya yang juga beraktivitas di Surabaya, tetap relevan dengan layanan SSW Alfa. Langkah ini sangat penting untuk menguji apakah temuan dari Surabaya dapat digeneralisasi ke wilayah dengan karakteristik demografi yang berbeda. Melakukan telaah lebih mendalam akan memberikan wawasan yang lebih kaya dan representatif mengenai topik yang diteliti.