

BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

5.1. Kesimpulan

Berdasarkan hasil evaluasi kualitas *website* SSW Alfa menggunakan model WebQual 4.0 modifikasi dan pendekatan *Importance Performance Analysis* (IPA), maka berikut kesimpulan yang dapat diambil adalah hasil menunjukkan bahwa kualitas layanan *website* Surabaya Single Window (SSW) Alfa masih belum sepenuhnya sesuai dengan harapan pengguna. Hal ini terlihat dari hasil analisis tingkat kesesuaian yang menunjukkan 2 dari 6 variabel memiliki tingkat kesesuaian yang rendah yakni pada variabel *information quality* sebesar 81% dan *reliability* sebesar 80%. Selanjutnya, analisis gap menunjukkan bahwa 5 dari 6 variabel memiliki nilai *gap* negatif, berarti rata-rata kinerja masih lebih rendah dibandingkan harapan pengguna. Gap terbesar terdapat pada variabel *information quality* sebesar -0,72 dan *reliability* sebesar -0,77. Berdasarkan hasil pemetaan dalam diagram kartesius IPA, terdapat empat indikator yang berada pada Kuadran I. Indikator tersebut meliputi akurasi informasi (IQ01), kelengkapan informasi (IQ02), keandalan sistem (RE01), dan konsistensi performa (RE02). Keempat indikator ini menjadi prioritas perbaikan karena memiliki tingkat kepentingan tinggi tetapi kinerja rendah.

5.2. Saran

Terdapat saran yang disampaikan sebagai bahan pertimbangan dalam pengembangan sistem di masa yang akan datang, baik dari sisi pengelola maupun peneliti selanjutnya.

1. Penelitian mendatang dapat menggunakan pendekatan yang berbeda, seperti *Structural Equation Modeling* (SEM) atau *Customer Satisfaction Index* (CSI). Selain itu, cakupan variabel juga dapat diperluas, untuk menyesuaikan dengan perkembangan teknologi layanan publik.
2. Peneliti selanjutnya disarankan untuk menambahkan tampilan visual objek penelitian pada kuesioner guna memvalidasi bahwa responden benar-benar pernah menggunakan layanan tersebut.

Halaman ini sengaja dikosongkan