

## BAB V

### KESIMPULAN DAN SARAN

#### 5.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil evaluasi kualitas layanan *Website* POSKetanmu menggunakan model E-GovQual dan pendekatan *Importance Performance Analysis (IPA)*, maka kesimpulan yang dapat diambil adalah bahwa skor total kinerja yang diperoleh sebesar 33.502, sedangkan skor total kepentingan mencapai 34.968. Hasil ini menunjukkan bahwa kualitas layanan *Website* POSKetanmu secara umum sudah cukup baik, namun belum sepenuhnya sesuai dengan harapan masyarakat. Hal ini diperkuat dengan adanya perbedaan skor pada masing-masing dimensi, di mana dimensi *Trust* memperoleh skor kinerja relatif tinggi yaitu sebesar 7.743, sedangkan dimensi *Reliability* justru memiliki skor kinerja terendah yaitu sebesar 4.811, meskipun skor kepentingannya cukup tinggi yaitu 6.647. Kondisi ini mengindikasikan adanya kesenjangan yang signifikan antara kinerja dan harapan pengguna pada aspek keandalan layanan.

Sementara itu, melalui analisis IPA, hal tersebut semakin terlihat dari hasil analisis tingkat kesesuaian yang menunjukkan adanya beberapa indikator dengan tingkat kesesuaian rendah, yang menandakan adanya ketidaksesuaian antara harapan dan kinerja layanan. Selanjutnya, hasil analisis gap memperlihatkan bahwa sebagian besar indikator memiliki nilai negatif, dengan gap terbesar pada dimensi *Reliability* sebesar -1,17 dan *Functionality of the Interaction Environment* sebesar -0,10. Berdasarkan hasil pemetaan dalam diagram kartesius IPA, terdapat enam indikator yang masuk dalam Kuadran I dan menjadi prioritas utama perbaikan, yaitu pelayanan sesuai janji (RB1), layanan tersedia setiap saat (RB2), kompatibilitas perangkat (RB3), kecepatan akses (RB4), kejelasan struktur dan menu (EU1), serta dukungan fitur interaktif (FI2). Dengan demikian, model E-GovQual berfungsi untuk memetakan persepsi pengguna melalui skor kinerja dan kepentingan, sementara analisis IPA digunakan untuk melihat tingkat kesesuaian, gap, serta prioritas perbaikan. Hasil penelitian ini dapat menjadi dasar strategis bagi

Dispendukcapil Kabupaten Mojokerto dalam meningkatkan kualitas *Website* POSKetanmu agar lebih optimal dan sesuai dengan kebutuhan masyarakat.

## 5.2 Saran

Penelitian ini masih memiliki keterbatasan, sehingga penelitian selanjutnya diharapkan dapat mengembangkan dan memperluas hasil yang telah diperoleh. Beberapa saran yang dapat dipertimbangkan adalah sebagai berikut:

1. Penelitian ini hanya berfokus pada kualitas layanan berdasarkan dimensi E-GovQual, sehingga belum dapat memberikan gambaran yang menyeluruh mengenai pengalaman pengguna. Oleh karena itu, penelitian di masa mendatang disarankan untuk menambahkan variabel kepuasan dan visual *quality* agar memperoleh pemahaman yang lebih komprehensif. Dengan adanya variabel kepuasan, analisis dapat memperlihatkan sejauh mana kualitas layanan memengaruhi pengalaman positif masyarakat. Sementara itu, variabel visual *quality* berfokus pada tampilan antarmuka *Website*, seperti desain, tata letak, dan daya tarik visual, yang berperan penting dalam membentuk persepsi pengguna serta meningkatkan kenyamanan dalam mengakses layanan *e-government*.
2. Menggunakan metode analisis lanjutan seperti SEM-PLS. Analisis yang digunakan dalam penelitian ini masih terbatas pada deskriptif dan *Importance Performance Analysis (IPA)*, yang menekankan pada pemetaan prioritas perbaikan layanan. Penelitian selanjutnya disarankan menggunakan SEM-PLS karena metode ini mampu menguji hubungan antarvariabel secara lebih komprehensif serta menyusun model konseptual yang lebih kuat. Dengan demikian, hasil penelitian tidak hanya bersifat evaluatif, tetapi juga memberikan kontribusi teoritis yang dapat menjadi dasar pengembangan strategi peningkatan kualitas layanan *e-government*.