

BAB V

PENUTUP

Pada bab ini, membahas mengenai kesimpulan yang didapatkan dari hasil pembahasan yang telah dilakukan sebelumnya. Pada bab ini juga terdapat saran yang akan diberikan berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan.

5.1 Kesimpulan

Platform aplikasi SIAPkerja merupakan produk utama Kementerian Ketenagakerjaan RI yang menyajikan beragam fasilitas ketenagakerjaan berbasis digital secara terpadu. Penelitian ini bertujuan mengidentifikasi berbagai variabel penentu kualitas layanan SIAPkerja menggunakan kerangka kerja E-GovQual. Berdasarkan analisis yang telah berjalan, berikut adalah poin-poin kesimpulannya:

Pengujian hipotesis membuktikan bahwa dari empat hipotesis yang diajukan, tiga hipotesis dinyatakan diterima dan satu hipotesis ditolak. Hasil pengujian mengonfirmasi bahwa *Reliability* berpengaruh positif dan signifikan terhadap *E-Government Service Quality* (H1). Variabel *Efficiency* juga terbukti berpengaruh positif dan signifikan terhadap *E-Government Service Quality* (H2), begitu pula dengan *Trust* yang memiliki dampak positif signifikan terhadap *E-Government Service Quality* (H3). Sebaliknya, hipotesis keempat ditolak karena *Citizen Support* tidak menunjukkan pengaruh signifikan terhadap *E-Government Service Quality* (H4). Dengan demikian, kualitas layanan platform SIAPkerja secara nyata ditentukan oleh faktor *Reliability*, *Efficiency*, dan *Trust*, sementara faktor *Citizen Support* tidak memberikan kontribusi nyata.

5.2 Saran

Temuan studi ini menghasilkan rekomendasi bagi peneliti berikutnya. Penelitian selanjutnya disarankan mengevaluasi mutu layanan SIAPkerja memanfaatkan metode WebQual untuk mengukur performa situs web melalui dimensi spesifik. Peneliti mendatang juga dapat menggabungkan model lain seperti *Importance Performance Analysis* (IPA). Pendekatan IPA efektif memetakan prioritas pembenahan layanan berdasarkan perbandingan antara tingkat kinerja aktual dan tingkat kepentingan pengguna. Langkah ini akan memberikan panduan

yang presisi mengenai aspek layanan SIAPkerja yang wajib diprioritaskan dalam perbaikan.