

BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

5.1 Kesimpulan

Hasil penelitian secara jelas menyoroti bahwa masyarakat memiliki persepsi positif terhadap layanan e-government pada situs web Pemerintah Desa Kalijati Timur, dengan 88% pengguna menyatakan kepuasan. Namun, analisis lebih mendalam menggunakan model e-Govqual dan Importance Performance Analysis (IPA) mengidentifikasi beberapa aspek yang memerlukan perbaikan lebih lanjut.

Kesenjangan negatif yang teridentifikasi pada variabel efficiency, citizen support, trust, dan reliability menunjukkan adanya peluang untuk meningkatkan kualitas layanan pada aspek-aspek tertentu. Implikasinya, meskipun masyarakat umumnya puas, terdapat potensi peningkatan yang dapat memberikan dampak positif terhadap pengalaman pengguna.

Adapun dimensi e-GovQual seperti Efficiency, Trust, Reliability, dan Citizen Support, terbukti memiliki pengaruh signifikan terhadap kualitas layanan e-government. Kesimpulan ini secara langsung mendukung jawaban terhadap rumusan masalah pertama dan kedua, yang menanyakan tentang status persepsi masyarakat dan faktor-faktor yang mempengaruhi kualitas layanan.

Analisis IPA memberikan arahan lebih lanjut dengan mengidentifikasi atribut-atribut tertentu yang menjadi prioritas perbaikan, seperti Peta situs terorganisir, Informasi terbaru, dan Keamanan data pribadi. Kesimpulan ini menjembatani hasil penelitian dengan rumusan masalah ketiga, yang mengajukan pertanyaan tentang kualitas informasi situs web Pemerintahan Desa Kalijati Timur.

Dengan demikian, penelitian ini tidak hanya memberikan gambaran komprehensif tentang persepsi masyarakat terhadap layanan e-government, tetapi juga menawarkan rekomendasi konkret untuk peningkatan. Kesimpulan ini diharapkan dapat menjadi panduan berharga bagi

Pemerintah Desa Kalijati Timur dalam meningkatkan efektivitas dan kepuasan pengguna pada platform e-government mereka.

5.2 Saran

Untuk penelitian berikutnya, disarankan untuk menggunakan teknik Simple Random Sampling meningkatkan generalisasi hasil. Selain itu, penelitian dapat diperkaya dengan penambahan variabel, seperti mengukur kepuasan pengguna (user satisfaction) dan niat untuk menggunakan kembali layanan (intent to use). Hal ini akan memberikan dimensi yang lebih komprehensif dalam menganalisis dan memahami aspek-aspek kualitas layanan e-government pada situs web Pemerintahan Desa Kalijati Timur.