

BAB V

SIMPULAN, IMPLIKASI DAN REKOMENDASI

5.1 Simpulan

Berdasarkan hasil analisis kualitas layanan *e-government* pada aplikasi Ogan Lopian, maka diperoleh kesimpulan sebagai berikut:

5.1.1 Hasil Analisis Menggunakan Metode E-GovQual

Hasil survei sebagai implementasi dari instrument yang diadaptasi dari penelitian Papadomichelaki dan Mentzas (2012) menggunakan 4 variabel *e-govqual* (*Efficiency, Trust, Reliability, dan Citizen support*) sehingga mendapatkan 20 instrumen yang dipertanyakan dalam survei yang diikuti oleh 420 responden yang menggunakan aplikasi Ogan Lopian dari setiap kecamatan yang ada di Purwakarta. Analisis menggunakan metode E-GovQual dibagi menjadi 4 dimensi dengan nilai dimensi *efficiency* mendapatkan nilai sebanyak 1.740 dengan klasifikasi sangat baik bahwa aplikasi Ogan Lopian mudah digunakan, dengan antarmuka yang intuitif dan navigasi yang sederhana. Dimensi *trust* mendapatkan nilai sebanyak 1.741 dengan sangat klasifikasi baik, bahwa masyarakat merasa yakin bahwa data pengguna aman dari risiko penyalahgunaan atau pelanggaran privasi. Dimensi *reliability* mendapatkan nilai sebanyak 1.189 dengan klasifikasi cukup, yang artinya aplikasi Ogan Lopian masih perlu ditingkatkan keandalannya, perlunya layanan yang konsisten dan minim gangguan teknis. Dimensi *citizen support* mendapatkan nilai sebanyak 1.523 dengan klasifikasi baik, sehingga perlu peningkatan interaksi yang lebih efektif antara pengguna dengan layanan pemerintah.

5.1.2 Hasil analisis penilaian kualitas layanan *e-government* menggunakan metode *Importance Performance Analysis (IPA)*

Mendapatkan hasil yaitu nilai *importance* dengan persentase 80,6% dengan kualifikasi kualitas layanan sangat baik, dan nilai *performance* dengan persentase 79,9% dengan kualifikasi kualitas layanan baik. Dari 4 variabel, variabel *reliability* memiliki penilaian *performance* yang paling rendah, maka variabel *reliability* merupakan variabel yang harus diprioritaskan dalam mendapatkan perbaikan diantaranya R2 (Laman tersedia dan dapat diakses kapanpun), RL3 (Laman dapat

berjalan sesuai yang diminta), R4 (Aplikasi menyediakan layanan dengan tepat waktu), RL5 (Halaman dapat memuat dengan cepat), CS2 (Pegawai memberikan balasan cepat atas pertanyaan pengguna). Dengan meningkatkan area yang paling memerlukan perbaikan dan menjaga kepentingan yang ada, maka aplikasi Ogan Lopian dapat meningkatkan kualitas layanan secara keseluruhan dan memberikan pengalaman yang lebih baik bagi pengguna.

5.2 Implikasi

- 1) Dengan menggunakan kombinasi metode analisis e-govqual dan IPA, maka analisis yang didapatkan lebih jelas dan terfokus dengan skala prioritas, sehingga tim pengembang dalam melakukan pengembangan serta perbaikan layanan *e-government* sehingga pengguna akan lebih merasa puas dan sesuai dengan harapan. Selain itu dapat menegaskan pula bahwa pengembang *e-government* harus memahami persepsi dan harapan pengguna sebagai dasar untuk meningkatkan kualitas layanannya.
- 2) Hasil dari penelitian yang dilakukan dapat membantu Diskominfo Kabupaten Purwakarta sebagai tim pengelola aplikasi Ogan Lopian untuk focus dalam peningkatan aspek layanan sebagai pondasi paling utama pelayanan publik bagi pengguna, salah satu yang harus ditingkatkan yaitu dalam aspek reliabilitas.

5.3 Rekomendasi

- 1) Disarankan untuk melakukan survei secara berkala untuk memantau perubahan persepsi pengguna dan mengidentifikasi kebutuhan baru
- 2) Kurang efektif jika dalam satu aplikasi malah terhubung dengan aplikasi yang lain
- 3) Penelitian selanjutnya dapat menggunakan metode evaluasi lainnya untuk mendapatkan perspektif yang lebih komprehensif