

BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

5.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil pembahasan analisis kualitas layanan situs web <http://disdik.slemankab.go.id>, maka dapat disimpulkan sebagai berikut:

1. Hasil pengujian Confirmatory Factor Anaysis (CFA) yaitu terdapat beberapa variabel yang mempunyai nilai baik dan dapat membangun situs web, antara lain variabel personalisasi informasi, kemampuan untuk memberikan layanan secara akurat, kemampuan pengelola menyampaikan informasi dengan percaya diri dan meyakinkan, enkripsi pesan, bantuan formulir secara *online*, format respon yang memadai, serta warna dari tampilan web.
2. Berdasarkan hasil statistika deskriptif, beberapa indikator yang perlu diperbaiki dan dikembangkan dalam rangka meningkatkan kualitas pada situs web yaitu fungsi kustomisasi pencarian, tepat waktu dalam pemberian layanan; kemampuan pengelola untuk menyampaikan kepercayaan dan keyakinan; keberhasilan transaksi data; adanya bantuan dalam bentuk formulir secara *online* dan grafis yang digunakan.

5.2 Saran dan Rekomendasi

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dijelaskan sebelumnya, maka dapat diberikan beberapa saran dan rekomendasi sebagai berikut.

1. Bagi penelitian selanjutnya, dalam penggunaan metode e-GovQual dapat menambah atau menggabungkan pendekatan lain untuk

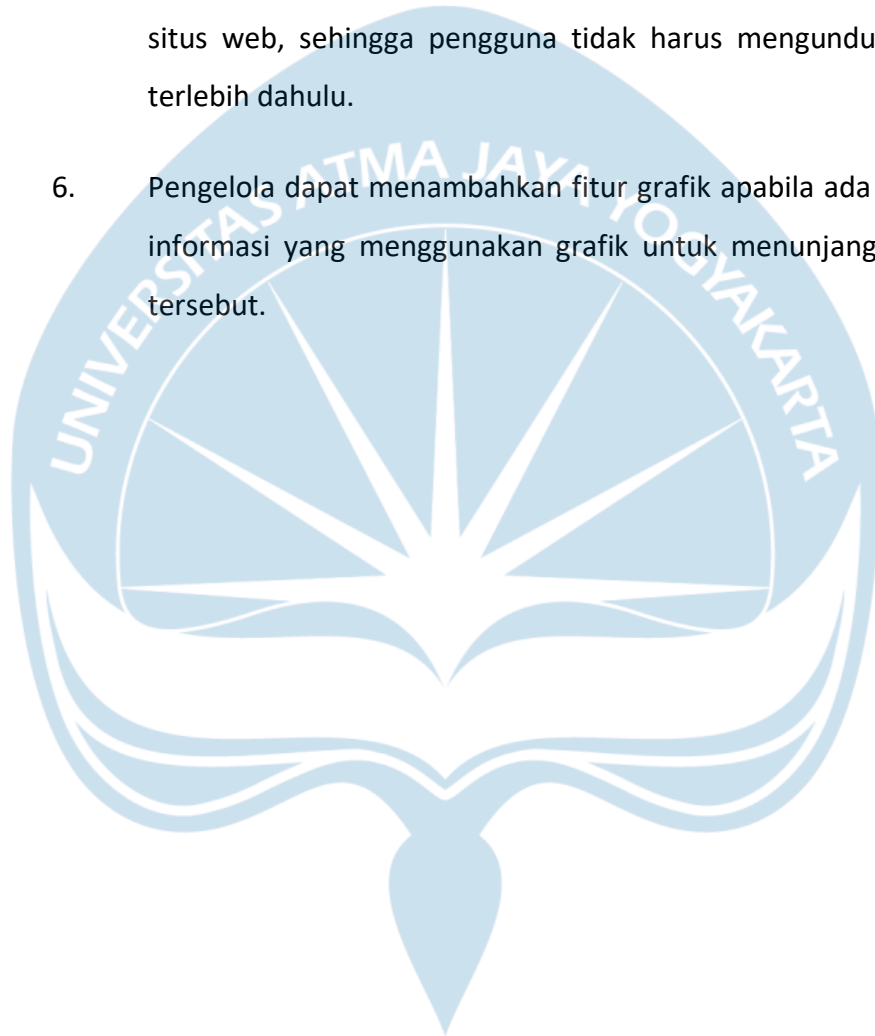
mengukur kepuasan pengguna terhadap sebuah kualitas layanan. Selain itu, di penelitian selanjutnya, metode e-GovQual dapat dijadikan acuan untuk melihat variabel yang kuat dan lemah, sehingga hasil pengukuran tingkat kepuasan pengguna akan lebih maksimal.

2. Bagi pemerintah Pendidikan Sleman sebagai pengelola situs web disdik.slemankab.go.id diharapkan untuk terus melakukan pengembangan dan peningkatan situs web, khususnya dalam variabel yang memiliki nilai lemah agar kualitas layanan yang diberikan kepada para pengguna semakin maksimal, efektif, dan efisien.

Adapun rekomendasi yang dapat diberikan terhadap item-item yang memiliki nilai lemah, yaitu

1. Pengelola cukup dengan menampilkan satu fitur pencarian yang dapat mencakup seluruh informasi yang berada di situs web.
2. Pengelola perlu meningkatkan dan mempercepat tanggapan untuk merespon kendala atau masalah dari pengguna, sehingga pengguna tidak membutuhkan waktu lama untuk menunggu respon. Salah satu cara yang dapat diterapkan yaitu penambahan fitur FAQ (Favorite Answer Question).
3. Pengelola perlu meningkatkan rasa percaya diri dan yakin dalam memberikan informasi dan membantu menjawab masalah atau kendala dari pengguna. Salah satu cara yang dapat diterapkan yaitu penambahan fitur pesan secara langsung (live chat).

4. Pengelola perlu meningkatkan dan memperbaiki sistem situs web, agar pengguna pada saat mengakses situs web tidak memerlukan waktu loading yang lama.
5. Pengelola dapat menambahkan fitur formulir secara langsung di situs web, sehingga pengguna tidak harus mengunduh formulir terlebih dahulu.
6. Pengelola dapat menambahkan fitur grafik apabila ada informasi-informasi yang menggunakan grafik untuk menunjang informasi tersebut.



DAFTAR PUSTAKA

- [1] D. Suryana, *Mengenal Teknologi: Teknologi Informasi*. CreateSpace Independent Publishing Platform, 2012.
- [2] Y. N. Widiani and A. Abdullah, “Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan E-Government Melalui Aplikasi E-Filing Kantor Pelayanan Pajak Pratama Bandung Cibeunying Terhadap Kepuasan Pengguna Aplikasi,” *Jurnal Riset Bisnis dan Manajemen*, vol. 11, no. 2, pp. 88–96, 2018.
- [3] R. E. Indrajit, A. Zainudin, and D. Rudianto, “Electronic Government in action,” *Yogyakarta: Andi Yogyakarta*, 2005.
- [4] R. M. S. Yusuf and H. M. Jumhur, “Penerapan E-government Dalam Membangun Smart City Pada Kota Bandung Tahun 2018,” *eProceedings of Management*, vol. 5, no. 3, 2018.
- [5] Kabupaten Sleman, “Visi Misi Bupati dan Wakil Bupati Periode 2021-2026,” 2021. <http://www.slemankab.go.id/profil/profil-pemerintah-kabupaten-sleman/visi-misi-bupati-dan-wakil-bupati-periode-2021-2026>
- [6] H. Jamiansyah, “Analisis Kualitas Layanan E-Government Dengan Menggunakan E-Govqual (Studi Kasus : Dinas Komunikasi Dan Informatika Kota Palembang),” 2018.
- [7] I. K. Subagja and A. A. Putri, “Pengaruh Kualitas Layanan Dan Kualitas Produk Terhadap Kepuasan Pelanggan PT. Rahman Wisata Mandiri Jakarta,” *Jurnal Manajemen Bisnis Krisnadwipayana*, vol. 5, no. 2, 2017.
- [8] X. Papadomichelaki and G. Mentzas, “e-GovQual: A multiple-item scale for assessing e-government service quality,” *Gov Inf Q*, vol. 29, no. 1, pp. 98–109, 2012.
- [9] Maiza Fikri, “Penilaian Kualitas Website E-Government Dengan Menggunakan Dimensi E-Govqual (Studi Kasus Pemerintah Kota Prabumulih),” 2015.
- [10] R. A. Saputra, Suprpto, and A. Rachmadi, “Penilaian Kualitas Layanan E-Government Dengan Pendekatan Dimensi EGovqual dan Importance Performance Analysis (IPA) (Studi Kasus Pada Pemerintah Provinsi Nusa Tenggara Barat),” *Jurnal Pengembangan Teknologi Informasi dan Ilmu Komputer*, vol. 2, no. 5, pp. 1794–1802, 2018.
- [11] M. Hikmah Puspita, “Evaluasi Kualitas Layanan E-VB dengan Menggunakan Metode E-GOVQual dan Importance Performance Analysis (Studi Kasus: 19 Desa di Kecamatan Cluring dan Kecamatan Muncar Kabupaten Banyuwangi),” Universitas Jember, 2019.
- [12] D. Zulfarhan, “Evaluasi Situs Resmi Pemerintah Daerah Menggunakan Pendekatan E-GovQual (Studi Kasus: Kabupaten Jember dan Kabupaten Lumajang),” Universitas Jember, 2020.
- [13] and P. S. Al-Jazzazi, Akram, “No Demographic differences in Jordanian bank service quality perceptions,” *Journal of Bank Marketing*, 2017.
- [14] F. Tjiptono & Chandra, “Sevice, Quality dan Satisfaction,” 2020, p. 360. [Online]. Available:

- https://opac.perpusnas.go.id/uploaded_files/sampul_koleksi/original/Monograf/1161367.jpg?rnd=1228733254
- [15] Kota Yogyakarta, “Peraturan Walikota (PERWALI) Kota Yogyakarta No. 15 Tahun 2015 Tentang E-Government,” *BPK RI*, 2015.
<https://peraturan.bpk.go.id/Home/Details/17583>
- [16] P. R. Indonesia, “Instruksi Presiden Republik Indonesia Nomor 3 Tahun 2003 tentang Kebijakan dan Strategi Nasional Pengembangan E-Government,” *Jakarta: Sekretaris Negara*, 2003.
- [17] T. E. Wijatmoko, “E-Government Service Quality Using E-GovQual Dimensions Case Study Ministry of Law and Human Rights DIY,” in *Proceeding International Conference on Science and Engineering*, 2020, vol. 3, pp. 213–219.
- [18] S. Arikunto, “Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktik. 2010,” *Jakarta: Rineka Cipta*, 2010.
- [19] D. Sugiyono, “Metode penelitian kuantitatif dan R&D,” *Bandung: Alfabeta*, 2010.
- [20] B. A. Habsy, “Seni memahami penelitian kuantitatif dalam bimbingan dan konseling: studi literatur,” *Jurnal Konseling Andi Matappa*, vol. 1, no. 2, pp. 90–100, 2017.
- [21] R. Kountur, *Metode Penelitian untuk Penulisan Skripsi dan Tesis*, Edisi Revi. Jakarta: PPM, 2007.
- [22] I. Pujihastuti, “Prinsip penulisan kuesioner penelitian,” *CEFARS: Jurnal Agribisnis dan Pengembangan Wilayah*, vol. 2, no. 1, pp. 43–56, 2010.
- [23] M. H. Ginanjar and N. Kurniawati, “Pembelajaran Akidah Akhlak Dan Korelasinya Dengan Peningkatan Akhlak Al-Karimah,” *Edukasi Islami*, vol. 06, no. 12, pp. 104–105, 2017.
- [24] L. J. Moleong, “Metode Penelitian Kualitatif (Issue Metode Penelitian Kualitatif),” *Fip.Um.Ac.Id*, vol. 2, p. 157, 2007, [Online]. Available: http://fip.um.ac.id/wp-content/uploads/2015/12/3_Metpen-Kualitatif.pdf
- [25] E. E. Astafani, “Analisis Kualitas Situs Layanan Pemerintahan Kota Pekanbaru Menggunakan Metode E-Govqual.” Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau, 2020. [Online]. Available: <http://repository.uin-suska.ac.id/28633/>
- [26] and P. W. Malhotra, Naresh K., D. K. Birks, “Marketing research: An applied orientation (6th European ed.),” *England: Pearson Education Limited*, 2010.
- [27] Ph. D. Samsu, S.Ag., M.Pd.I., *METODE PENELITIAN: (Teori dan Aplikasi Penelitian Kualitatif, Kuantitatif, Mixed Methods, serta Research & Development)*. Jambi: Pusat Studi Agama dan Kemasyarakatan (PUSAKA), 2017.
- [28] H. R. Sundayana, *Statistika Penelitian Pendidikan*. CV. Alfabeta, 2018.
- [29] M. A. S. A. Tiro, *Analisis Faktor*. Makasar: Andira Publisher, 2006.