

## BAB V

### PENUTUP

#### 5.1. Kesimpulan

Berdasarkan latar belakang yang telah dijelaskan di bab sebelumnya, rumusan masalah untuk melakukan penelitian adalah mencari nilai kualitas layanan *website* Kartu Jakarta Pintar *Plus* dengan menggunakan metode WebQual 4.0 dan *Importance Performance Analysis* dan dimensi perbaikan perbaikan *website* Kartu Jakarta Pintar *Plus*. Penelitian dilakukan menggunakan hasil survei penilaian pengguna dan disebarakan menggunakan *Google Form* serta diisi secara dalam jaringan oleh 126 responden dengan kriteria siswa penerima beasiswa Kartu Jakarta Pintar *Plus* (KJP *Plus*), mahasiswa penerima Kartu Jakarta Mahasiswa Unggul (KJMU), dan Karyawan Dinas Pendidikan DKI Jakarta.

Selanjutnya data dikumpulkan serta dianalisis untuk menghitung nilai kualitas layanan *website* Kartu Jakarta Pintar *Plus*. Dengan demikian, konklusi penelitian ini ialah sebagai berikut:

1. Hasil analisis nilai kesenjangan data dari setiap dimensi pernyataan adalah bernilai negatif yang berarti bahwa terdapat kesenjangan antara nilai aktual dan nilai harapan yang diisi oleh pengguna *website* Kartu Jakarta Pintar *Plus* yang belum sinkron dengan harapan pengguna. Hal ini merujuk pada nilai harapan yang menunjukkan nilai lebih besar dari pada nilai aktual sehingga masih terdapat aspek yang harus diperbaiki pada beberapa dimensi variabel pernyataan.
2. Hasil analisis WebQual *Index* dari setiap dimensi pernyataan menunjukkan bahwa nilai rata-rata WebQual *Index* adalah 0.79 dengan kategori baik. Untuk nilai terendah adalah 0.64 dengan kategori baik dan nilai tertinggi adalah 0.89 dengan kategori sangat baik. Dengan demikian, menunjukkan bahwa hipotesis untuk  $H_1$ ,  $H_2$ , dan  $H_3$  dapat diterima. Terdapat hasil penilaian  $WQI < 0.70$  yaitu pada dimensi variabel US\_4 yang terdapat pada dimensi Kegunaan (*Usability*).

3. Hasil analisis *Importance Performance Analysis* menunjukkan bahwa dimensi variabel pernyataan US\_3, IQ\_1, IQ\_2, IQ\_4, dan SIQ\_1 perlu diperhatikan kualitasnya karena terdapat pada kuadran II. Selanjutnya dimensi variabel pernyataan US\_1, US\_2, US\_4, US\_5, IQ\_3, IQ\_5, SIQ\_2, SIQ\_3, SIQ\_4, SIQ\_5 perlu dipertahankan kualitasnya namun dapat dilakukan perbaikan untuk meningkatkan kualitas sesuai dengan harapan pengguna *website* Kartu Jakarta Pintar *Plus*.

## 5.2. Saran

Setelah dilakukan penelitian, maka peneliti membuat saran untuk pihak Dinas Pendidikan DKI Jakarta khususnya UPT Pusat Pelayanan Pendanaan Personal dan Operasional Pendidikan (P4OP) dan penelitian selanjutnya. Adapun saran yang dapat diberikan adalah sebagai berikut:

1. Untuk pihak Dinas Pendidikan DKI Jakarta khususnya UPT Pusat Pelayanan Pendanaan Personal dan Operasional Pendidikan (P4OP) agar dapat menerapkan rekomendasi yang telah dibuat oleh peneliti berdasarkan penilaian pengguna *website* terhadap kualitas layanan *website* Kartu Jakarta Pintar *Plus*.
2. Untuk penelitian selanjutnya agar dilakukan kenyamanan pengguna terhadap *website* Kartu Jakarta Pintar *Plus* dengan menggunakan *framework* lainnya guna menilai aspek yang belum peneliti lalui. Selanjutnya dapat dilakukan analisis kembali untuk memberikan rekomendasi untuk perbaikan *website* dan/atau rancangan sistem menggunakan *framework* yang sesuai.