

BAB V

SIMPULAN DAN SARAN

5.1 Simpulan

Setelah beragam pengujian hipotesis yang terkait dengan pengaruh *accessibility*, *usefulness*, *electronic word of mouth*, dan *ease of obtaining service* terhadap *intention to use* layanan *e-government* dan juga menggunakan variabel *electronic word of mouth* sebagai variabel mediasi, maka peneliti menarik beberapa kesimpulan yaitu:

1. *Accessibility* memiliki pengaruh yang signifikan terhadap *intention to use* layanan *e-government*. Hal ini dikarenakan, aksesibilitas yang diberikan pemerintah kepada warga negara tentunya berperan sangat penting dalam memengaruhi pengalaman warga negara dalam menilai kepuasan serta adopsi teknologi layanan *e-government*. Ketika layanan pemerintah dan informasi mudah diakses oleh seluruh warga negara, maka manfaat dan layanan yang dapat dirasakan tidak hanya untuk warga negara, melainkan pemerintah akan menjadi lebih akuntabel.
2. *Usefulness* memiliki pengaruh yang signifikan terhadap *intention to use* layanan *e-government*. Hal ini karena keputusan dalam niat menggunakan layanan *e-government* akan tergantung pada kegunaannya dan kesederhanaan dalam layanan *e-government*. Selain itu, jika semakin bergunanya layanan *e-government* yang dirasakan oleh masyarakat, maka secara tidak langsung akan menyebabkan peningkatan niat perilaku untuk menggunakan layanan *e-government*.
3. *Electronic word of mouth* memiliki pengaruh yang signifikan terhadap *intention to use* layanan *e-government*. Hal ini dikarenakan, warga negara yang memiliki pengalaman dalam menggunakan layanan *e-government* dapat memberikan *electronic word of mouth* mereka kepada pengguna lain

sehingga dapat mendorong atau mencegah warga negara dalam menggunakan layanan *e-government*.

4. *Ease of obtaining service* memiliki pengaruh yang signifikan terhadap *intention to use* layanan *e-government*. Hal ini karena jika layanan *e-government* relatif mudah didapatkan maka warga negara akan lebih bersedia untuk mempelajari fitur-fiturnya dan berniat untuk selalu menggunakan layanan *e-government*. Dengan demikian, jika layanan *e-government* efektif dan mudah didapatkan, diharapkan dapat memperkuat persepsi pengguna mengenai kemudahan mendapatkan layanan sistem *e-government*.
5. *Electronic word of mouth* memediasi pengaruh *usefulness* terhadap *intention to use* layanan *e-government*. Hal ini dikarenakan ketika warga negara merasakan kegunaan dari layanan *e-government*, informasi tersebut akan dianggap sebagai informasi yang berguna melalui pengalaman masyarakat dan hal tersebut akan diteruskan ke masyarakat lainnya melalui jaringan dan menghasilkan *electronic word of mouth*. Sehingga semakin bergunanya layanan *e-government* maka masyarakat akan memberikan *electronic word of mouth* kepada masyarakat lain untuk menggunakan layanan *e-government*.
6. *Electronic word of mouth* memediasi pengaruh *ease of obtaining service* terhadap *intention to use* layanan *e-government*. Hal ini karena informasi EWOM lebih kredibel ketika konsumen yang menggunakannya memiliki pengalaman sebelumnya, hal ini lah yang dapat memperkuat atau meningkatkan dampak *ease of obtaining service* pada niat untuk menggunakan layanan *e-government*.

5.2 Saran

Berkaitan dengan kesimpulan yang telah dijelaskan sebelumnya pada penelitian ini, peneliti memberikan beberapa saran dan rekomendasi untuk peneliti selanjutnya dan bagi Pemerintah Indonesia, antara lain:

1. Bagi Pemerintah Indonesia dapat meningkatkan komitmen atas pemanfaatan layanan *e-government*, melakukan evaluasi secara rutin atas manfaat yang dirasakan oleh warga negara, dan juga lebih mempertimbangkan strategi pemberian informasi dalam kegiatan sosialisasi informasi layanan *e-government* agar terdapat pemerataan informasi. Selain itu Pemerintah Indonesia harus dapat mengefisiensikan dalam penggunaan anggaran negara dalam membangun sistem *e-government*.
2. Bagi penelitian selanjutnya diharapkan dapat menambah variabel lain yang dapat mempengaruhi *intention to use* layanan *e-government* seperti *service quality*, *social influence*, *trust in government*, selain itu dapat menambah jumlah sampel yang diteliti agar hasil yang diperoleh lebih akurat dan valid untuk dapat mempresentasikan kondisi yang sebenarnya terjadi.