

BAB V

SIMPULAN DAN SARAN

5.1 Simpulan

Setelah melakukan beberapa pengujian hipotesis terkait pengaruh *accessibility*, *complexity*, *usefulness*, *credibility*, dan *simplicity* terhadap *intention to use* layanan *e-government* dan menggunakan variabel *intention to use* sebagai variabel mediasi untuk menghubungkan pengaruh *accessibility* dan *simplicity* terhadap *adoption and utilization of e-government*. Maka peneliti dapat menarik beberapa kesimpulan sebagai berikut:

1. *Accessibility* memiliki pengaruh yang signifikan terhadap *intention to use* layanan *e-government*. Hal disebabkan karena adanya kemudahan akses yang dirasakan oleh pengguna dan dapat meningkatkan partisipasi pengguna layanan *e-government* secara umum.
2. *Complexity* memiliki pengaruh yang signifikan terhadap *intention to use* layanan *e-government*. Hal dikarenakan pengguna layanan *e-government* merasakan adanya kesulitan dalam memahami dan menggunakan layanan *e-government* yang disediakan oleh Pemerintah, sehingga dapat menurunkan niat pengguna untuk menggunakan layanan *e-government* karena konsep teknologi dan internet diarahkan untuk membuat hidup pengguna lebih mudah dan tidak rumit.
3. *Usefulness* memiliki pengaruh yang signifikan terhadap *intention to use* layanan *e-government*. Hal ini menunjukkan bahwa pengguna layanan *e-government* mungkin menemukan sistem *e-government* yang berguna secara ekonomis dan hemat waktu, serta akan menggunakannya secara rutin ke kehidupan sehari – hari.
4. *Credibility* tidak memiliki pengaruh yang signifikan terhadap *intention to use* layanan *e-government*. Hal ini didukung oleh persepsi pengguna atas risiko dan keamanan yang tinggi seperti kebocoran data pengguna dan penyalahgunaan informasi pribadi yang menjadi kendala pengguna untuk menggunakan layanan *e-government* dan hal tersebut dapat menurunkan niat pengguna dalam menggunakan layanan tersebut.

5. *Simplicity* memiliki pengaruh yang signifikan terhadap *intention to use* layanan *e-government*. Faktor penyebabnya adalah para pengguna merasakan adanya kemudahan dalam penggunaan layanan *e-government* di kehidupan sehari – hari, yang mana penggunaan layanan yang disediakan oleh Pemerintah mudah dan sederhana.
6. *Intention to use* memiliki pengaruh yang signifikan antara hubungan *accessibility* terhadap *adoption and utilization of e-government*. Hal ini karena pengguna merasa layanan *e-government* yang diterapkan oleh Pemerintah mungkin memberikan kemudahan akses dalam menggunakan layanan *e-government*, sehingga hal ini dapat diterima oleh pengguna dan meningkatkan niat pengguna untuk menggunakan serta mengadopsi layanan *e-government* hingga saat ini.
7. *Intention to use* memiliki pengaruh yang signifikan antara hubungan *simplicity* terhadap *adoption and utilization of e-government*. Hal ini disebabkan pengguna merasa layanan *e-government* yang dirancang oleh Pemerintah sederhana dan mudah dipahami oleh pengguna sehingga menarik niat pengguna untuk menggunakan dan mengadopsi layanan *e-government* hingga saat ini.

5.2 Saran

Berdasarkan kesimpulan yang telah dijelaskan sebelumnya dan keterbatasan dari hasil penelitian ini, maka saran dan rekomendasi yang dapat diajukan oleh peneliti untuk peneliti selanjutnya dan Pemerintah Indonesia, yaitu:

1. Bagi penelitian selanjutnya diharapkan dapat memperdalam variabel *intention to use* sebagai variabel mediasi dan menambah variabel lain yang dapat mempengaruhi *intention to use* layanan *e-government*, seperti *perceived financial cost*, *perceived benefits*, *awareness*, dan lain sebagainya. Selain itu, dapat memfokuskan penelitian pada satu aspek saja, misalnya layanan *e-government* secara umum atau salah satu aplikasi *e-government* saja (seperti *PeduliLindungi*), dan dapat menambah jumlah sampel yang diteliti dan menyebarkan kuesioner ke seluruh provinsi

Indonesia, khususnya penelitian yang mengambil sampel di Indonesia agar hasil yang didapatkan lebih akurat dan dapat mempresentasikan kondisi yang sebenarnya terjadi.

2. Bagi Pemerintah Indonesia, dalam pengembangan layanan *e-government* agar lebih memperhatikan aspek teknis, perilaku, dan produktivitas untuk meningkatkan pelayanan dan memastikan penggunaan layanan tersebut secara maksimal. Selain itu, Pemerintah juga harus tetap memperhatikan kualitas layanan *e-government*, yaitu pemakaian *e-government* pada transaksi pemerintah agar dapat digunakan secara efisiensi dan efektif sehingga masyarakat akan tertarik untuk menggunakan transaksi layanan *e-government*.