

## **BAB V**

### **SIMPULAN DAN SARAN**

#### **5.1. Simpulan**

Latar belakang yang menjadi landasan untuk merumuskan masalah penelitian ini adalah keinginan untuk mengidentifikasi aspek-aspek utama yang menentukan kualitas layanan yang disediakan oleh *website* Pemerintah Daerah Kabupaten Indramayu. Dengan melibatkan analisis pendapat pengguna menggunakan metode *E-GovQual*, penelitian ini bertujuan untuk mengevaluasi bagaimana pengguna menilai kualitas layanan yang diberikan oleh *website* tersebut. Survey dilakukan terhadap 400 responden untuk mendapatkan pemahaman yang komprehensif mengenai persepsi pengguna terhadap *website* Pemerintah Daerah Kabupaten Indramayu, yang nantinya akan digunakan untuk mengidentifikasi indikator-indikator yang perlu ditingkatkan dalam upaya perbaikan *website* tersebut.

1. Kualitas layanan *website* Pemerintah Daerah Kabupaten Indramayu yang diberikan oleh Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Indramayu, menurut persepsi pengguna, belum mencapai standar yang diharapkan. Hasil perhitungan menggunakan variabel kualitas layanan menunjukkan bahwa pengguna belum merasa puas dengan layanan yang diberikan. Hal ini tergambar dari adanya nilai *gap* rata-rata dan keseluruhan yang masih menunjukkan angka 1.8. Selain itu, nilai rata-rata kualitas layanan juga masih berada di bawah nilai 1, yakni sebesar 0,60.
2. Indikator yang memerlukan peningkatan dalam layanan *website* Pemerintah Daerah Kabupaten, berdasarkan hasil perhitungan *Importance Performance Analysis* pada prioritas utama (kuadran I), adalah indikator E01 tentang struktur dan tata letak pada *website* jelas dan mudah dimengerti, indikator C04 tentang *website* memiliki tampilan warna yang nyaman untuk dilihat, indikator C07 tentang *website* memiliki tampilan grafis yang nyaman dilihat.

#### **5.2. Saran**

Berdasarkan hasil penelitian, saran yang diberikan kepada pihak Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Indramayu dan untuk penelitian selanjutnya adalah sebagai berikut:

1. Rekomendasi perbaikan guna meningkatkan kualitas layanan *website* Pemerintah

Daerah Kabupaten Indramayu, didasarkan pada prioritas utama yang teridentifikasi (kuadran I) yaitu langkah untuk meningkatkan kualitas layanan *website* Pemerintah Daerah Kabupaten Indramayu mencakup penjadwalan rutin untuk memperbarui konten disarankan, sementara penggunaan palet warna yang lembut direkomendasikan untuk menghindari kontras yang tinggi. Penting juga untuk mengembangkan *user interface* yang responsif agar tampilan grafis tetap nyaman dilihat di berbagai perangkat.

2. Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Indramayu sebaiknya melakukan koordinasi dengan pemerintah pusat terkait perbaikan pada indikator yang menjadi prioritas utama, serta menjaga konsistensi dalam kinerja layanan *website* Pemerintah Daerah Kabupaten Indramayu.
3. Penelitian selanjutnya, sebaiknya mempertimbangkan kembali penggunaan atau penambahan teknik analisis yang berbeda dalam mengevaluasi kualitas layanan *e-government*. Selain itu, pengembangan teknik analisis dapat dilakukan untuk mengeksplorasi apakah terdapat korelasi antara karakteristik pengguna dengan penilaian terhadap kualitas layanan. Metode analisis lainnya juga dapat digunakan untuk memberikan rekomendasi perbaikan yang lebih sesuai dengan kebutuhan dan harapan pengguna.