

BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

5.1 Kesimpulan

Dari hasil pengumpulan data dan analisis data pada bab sebelumnya, maka bisa diambil kesimpulan sebagai berikut:

1. Hasil evaluasi kualitas website e-monev Bappeda Kabupaten Malang menggunakan dimensi E-GovQual terhadap 44 sampel yang diuji menghasilkan 32 atribut yang valid. Hasil analisis tingkat kesesuaian antara persepsi dan harapan pada tiap dimensi E-GovQual sebagai berikut:
 - a. Dimensi Kemudahan Pengguna dengan 2 atribut yang dinilai menghasilkan rata-rata kesesuaian sebesar 54,33% menandakan pengguna yang cukup puas.
 - b. Dimensi Kepercayaan dengan 6 atribut yang dinilai menghasilkan rata-rata kesesuaian sebesar 61,70% menandakan pengguna yang cukup puas.
 - c. Dimensi Fungsional Interaksi Lingkungan dengan 4 atribut yang dinilai menghasilkan rata-rata kesesuaian sebesar 65,95% menandakan pengguna yang cukup puas.
 - d. Dimensi Keandalan dengan 3 atribut yang dinilai menghasilkan rata-rata kesesuaian sebesar 96,78% menandakan pengguna yang sangat puas.
 - e. Dimensi Isi dan Tampilan Informasi dengan 9 atribut yang dinilai menghasilkan rata-rata kesesuaian sebesar 83,04% menandakan pengguna sangat puas.
 - f. Dimensi Layanan Pendukung dengan 8 atribut yang dinilai menghasilkan

rata-rata kesesuaian sebesar 52,34% menandakan pengguna yang cukup puas

2. Hasil Analisis tingkat kepuasan layanan menggunakan Importance Performance Analysis (IPA) dengan membagi 32 atribut kedalam 4 kuadran yang diterjemahkan ke dalam 4 prioritas peningkatan layanan sebagai berikut:
 - a. PrioritasUtama (Kuadran 1) dengan 3 atribut dari Dimensi Layanan Pendukung.
 - b. Pertahankan Prestasi (Kuadran 2) dengan 11 atribut terdiri dari Dimensi Kepercayaan (1 atribut), Dimensi Fungsional Interaksi Lingkungan (1 atribut), Dimensi Keandalan (3 atribut), dan Dimensi Isi dan Tampilan Informasi (6 atribut).
 - c. Prioritas Rendah (Kuadran 3) dengan 18 atribut terdiri dari Dimensi Kemudahan Pengguna (2 atribut), Dimensi Kepercayaan (5 atribut), Dimensi Fungsional Interaksi Lingkungan (3 atribut), Dimensi Isi dan Tampilan Informasi (3 atribut), dan Dimensi Layanan Pendukung (5 atribut).
 - d. Kurang Prioritas (Kuadran 4), tidak ada atribut
3. Rekomendasi Perbaikan Web E-Monev Bappeda Kabupaten Malang berdasarkan hasil analisis atribut melalui IPA dan Heuristic Evaluation yaitu peningkatan kualitas pada dimensi layanan pengguna melalui peningkatan fitur pelacakan transaksi, penyediaan mekanisme pemecahan masalah yang jelas, peningkatan dukungan layanan pengguna, serta perbaikan konsistensi dan kejelasan antarmuka sistem. Rekomendasi ini diharapkan dapat

meningkatkan kualitas layanan e-Monev agar lebih sesuai dengan kebutuhan dan harapan penggunad an dianalisis menggunakan *Heuristic Evaluation*. Perbaikan yang disarankan meliputi dimensi layanan pengguna seperti peningkatan fitur pelacakan transaksi, penyediaan mekanisme pemecahan masalah yang jelas, peningkatan dukungan layanan pengguna, serta perbaikan konsistensi dan kejelasan antarmuka sistem. Rekomendasi ini diharapkan dapat meningkatkan kualitas layanan e-Monev agar lebih sesuai dengan kebutuhan dan harapan pengguna

5.2 Saran

Berdasarkan hasil penelitian yang telah disimpulkan dan dalam upaya mengembangkan website *e-monev* Bappeda yang lebih baik, beberapa saran sebagai berikut:

1. Dalam kondisi saat penelitian yang dilakukan pada *website e-monev* Bappeda Kabupaten Malang belum menyediakan interaksi online yang masuk pada dimensi layanan pengguna. Pengembangan website selanjutnya perlu menyediakan interaksi online agar pengguna bisa berinteraksi secara langsung dengan Bappeda Kabupaten Malang
2. Pada penelitian terlihat bahwa ada beberapa faktor yang membuat pengguna mengharapkan lebih dari kondisi website saat ini. Maka perlu adanya perhatian terutama fitur yang ada pada dimensi layanan pengguna dan dilakukan pengembangan website.
3. Dengan adanya keterbatasan dalam penelitian ini, maka kepada peneliti lain diharapkan untuk mengadakan penelitian sejenis yang dengan menggunakan

framework yang bisa lebih baik dalam mengukur dan mengevaluasi.