

BAB V

PENUTUP

5.1 Kesimpulan

Kajian ini ditujukan untuk menganalisis pengaruh kualitas layanan berbasis model *E-govqual* terhadap kepuasan pengguna layanan Sambat Online Kota Malang. Berdasarkan hasil analisis data melalui uji asumsi klasik, uji regresi linier berganda, serta pembahasan yang dilakukan dengan membandingkan teori dan penelitian terdahulu, diperoleh beberapa kesimpulan sebagai berikut:

Tiga dimensi *E-govqual* yang berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pengguna adalah:

- *Reliability*: Dimensi ini terbukti penting karena Sambat Online mampu memberikan layanan yang stabil, mudah diakses, dan minim gangguan. Hal ini meningkatkan kepercayaan dan kenyamanan pengguna dalam menggunakan layanan.
- *Content and Appearance of Information*: Informasi yang jelas dan membantu menjadikan platform ini lebih fungsional, meskipun secara visual tampilannya tidak kompleks. Kejelasan informasi menjadi aspek penting dalam membangun kepuasan pengguna.
- *Citizen Support*: Pengguna sangat mengapresiasi tersedianya dukungan teknis, panduan penggunaan, serta respons dari pengelola sistem. Dukungan ini memudahkan proses pelaporan dan meningkatkan pengalaman pengguna.

Tiga dimensi *E-govqual* yang tidak berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pengguna adalah:

- *Ease of Use*: Meskipun sistem relatif mudah digunakan, hal ini tidak memberikan pengaruh signifikan karena mayoritas pengguna sudah terbiasa dengan teknologi. Selain itu, kehadiran media sosial sebagai kanal pengaduan alternatif dengan kecepatan dan fleksibilitas yang lebih tinggi membuat ekspektasi terhadap kemudahan layanan formal meningkat.
- *Trust*: Kepercayaan awal terhadap sistem tidak cukup untuk membangun kepuasan, terutama jika proses tindak lanjut aduan berlangsung lambat. Keterlambatan dalam penyelesaian aduan

menyebabkan turunnya tingkat kepercayaan pengguna terhadap sistem.

- **Functionality of the Interaction Environment:** Fitur interaktif dalam platform kurang dimanfaatkan oleh pengguna. Karena sistem cenderung bersifat satu arah, aspek interaksi digital tidak menjadi perhatian utama dalam menilai kualitas layanan.

Temuan ini menegaskan bahwasanya tidak semua aspek teknologi digital menjadi penentu utama dalam membentuk kepuasan pengguna, khususnya pada layanan publik yang bersifat wajib dan tidak memiliki banyak alternatif. Kepuasan lebih banyak dipengaruhi oleh keandalan sistem, kejelasan informasi yang disampaikan, serta adanya dukungan nyata dari penyedia layanan, dibandingkan dengan tampilan visual maupun fitur interaksi digital yang tersedia.

5.2 Saran

Temuan kajian yang telah dianalisis menghasilkan beberapa usulan perbaikan yang bertujuan untuk meningkatkan mutu layanan yang disediakan oleh platform. Sistem informasi pengaduan online di Kota Malang. Meskipun tidak semua dimensi *E-govqual* terbukti berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pengguna, pengelola layanan tetap disarankan untuk melakukan pengembangan secara menyeluruh dan berkelanjutan. Pertama, pada aspek *Ease of Use* yang tidak menunjukkan pengaruh signifikan, pengelola tetap perlu menjaga kesederhanaan dan kejelasan antarmuka agar tidak menghambat pengguna. Antarmuka yang ramah pengguna perlu disesuaikan dengan tren desain terkini serta dilengkapi dengan fitur pelaporan cepat dan efisien. Selain itu, perlu dilakukan edukasi digital kepada masyarakat, terutama kelompok usia non-digital native, agar mereka merasa nyaman menggunakan platform ini.

Sosialisasi secara aktif mengenai keberadaan dan manfaat sistem pengaduan online juga sangat penting, mengingat masih terdapat segmen masyarakat yang belum terinformasi secara memadai mengenai eksistensi layanan tersebut. Sosialisasi dapat dilakukan melalui media sosial, spanduk di tempat umum, kerja sama dengan RT/RW, serta penyuluhan langsung oleh petugas kelurahan. Selanjutnya, terkait *Trust*, meskipun hasil analisis

menunjukkan pengaruh yang tidak signifikan terhadap kepuasan, kepercayaan publik tetap merupakan fondasi penting.

Oleh karena itu, pengelola diharapkan meningkatkan transparansi dalam pengelolaan aduan melalui penyediaan notifikasi progres secara berkala, estimasi waktu penyelesaian, dan penjelasan proses birokrasi jika aduan melibatkan beberapa instansi. Penguatan kerja sama lintas sektor juga sangat penting agar proses penanganan tidak terhambat.

Untuk dimensi *functionality of the interaction environment*, saran diberikan agar sistem dapat menghadirkan pengalaman interaktif yang lebih bermakna. Fitur-fitur seperti komentar dari instansi terhadap aduan, sistem penilaian kinerja oleh pengguna, serta kanal komunikasi langsung seperti chatbot atau WhatsApp resmi perlu dipertimbangkan sebagai inovasi layanan.

Pada dimensi *Reliability* yang terbukti signifikan, pengelola sebaiknya melakukan audit rutin terhadap performa sistem serta memastikan kestabilan server, terutama saat trafik laporan meningkat. Sistem cadangan otomatis dan monitoring kesalahan juga perlu diimplementasikan untuk mencegah gangguan teknis yang dapat mengurangi kepercayaan publik. Sementara itu, *Content and Appearance of Information* yang juga berpengaruh signifikan perlu terus dikembangkan dengan memperhatikan kejelasan bahasa, struktur informasi, dan penyajian visual yang menarik atensi. Informasi yang komprehensif dan mudah dipahami akan membantu pengguna dalam memahami proses dan prosedur pengaduan. Terakhir, pada dimensi *Citizen Support* yang memiliki pengaruh kuat terhadap kepuasan, sangat disarankan untuk memperkuat layanan bantuan yang responsif dan mudah diakses. Pengelola dapat menambah layanan live chat, memperluas kanal komunikasi melalui media sosial, serta memberikan pelatihan kepada petugas agar dapat memberikan pelayanan digital secara cepat, informatif, dan ramah.

Secara keseluruhan, perlu ditekankan bahwasanya peningkatan kualitas tidak sekadar terletak pada pengembangan teknologi, melainkan juga pada peningkatan kesadaran dan partisipasi masyarakat. Oleh karena itu, strategi komunikasi publik dan sosialisasi masif mengenai keberadaan website pengaduan menjadi hal yang sangat penting agar lebih banyak masyarakat dapat mengakses, memahami, dan memanfaatkan layanan pengaduan ini

sebagai bentuk partisipasi aktif dalam pemerintahan yang terbuka dan responsif.