

BAB V

PENUTUP

5.1 Kesimpulan

Hasil penelitian yang dilakukan pada *website* SID Sudagaran menghasilkan kesimpulan sebagai berikut :

- 1) Hasil analisis menggunakan metode *Webqual* 4.0 dan IPA menunjukkan bahwa kualitas atau layanan pada *website* SID Sudagaran belum sesuai dengan harapan pengguna sehingga perlu ditingkatkan kualitasnya. Hal ini diketahui dari hasil perhitungan nilai kesesuaian rata-rata sebesar 99.08%, yang menunjukkan bahwa layanan atau kinerja *website* SID Sudagaran belum memenuhi harapan pengguna. Hasil perhitungan kesenjangan (GAP) untuk semua indikator adalah -0.05, yang menunjukkan bahwa harapan pengguna terhadap kinerja layanan pada *website* SID Sudagaran belum terpenuhi dengan baik. Berdasarkan hasil analisis diagram IPA, indikator yang memerlukan perbaikan berada pada kuadran I dan kuadran III. Indikator yang termasuk ke dalam kuadran I, diantaranya US5, US7, IQ3, IQ4, dan SIQ6. Indikator-indikator yang termasuk ke dalam kuadran III, diantaranya US8, IQ6, IQ7, SIQ4, SIQ5, dan SIQ7 .
- 2) Rekomendasi yang diberikan oleh penulis untuk memperbaiki kualitas *website* SID Sudagaran berdasarkan hasil analisis kuadran IPA yaitu pada kuadran I dan kuadran III yaitu :
 - A) Kuadran I
 - a. *Usability* (US5) “*Website* SID Sudagaran memiliki tampilan yang menarik.” Pada indikator tersebut diperlukan perbaikan inovasi desain *website* SID Sudagaran agar lebih menarik dan informatif dengan memperhatikan penggunaan warna, tata letak, dan gambar yang relevan.
 - b. *Usability* (US7) “*Website* SID Sudagaran memiliki kompetensi yang baik.” Pada indikator tersebut diperlukan perbaikan tampilan

website SID Sudagaran, meningkatkan kualitas dan konsistensi data, serta mengamati *website* SID lain untuk menemukan ide layanan atau format tampilan yang dapat diterapkan pada *website* SID Desa Sudagaran.

- c. *Information Quality* (IQ3) “*Website* SID Sudagaran menyediakan informasi yang *up to date* (terbaru).” Pada indikator tersebut diberikan rekomendasi perbaikan untuk melakukan pemeriksaan informasi atau layanan serta memperbaharui informasi secara rutin.
- d. *Information Quality* (IQ4) “*Website* SID Sudagaran menyediakan informasi yang relevan dengan kebutuhan pengguna.” Pada indikator tersebut diberikan rekomendasi perbaikan untuk melakukan riset kepada masyarakat Desa Sudagaran untuk mengetahui kebutuhan pengguna dan menjadwalkan pembaharuan informasi secara rutin agar informasi tetap relevan dengan kebutuhan pengguna.
- e. *Service Interaction Quality* (SIQ6) “*Website* SID Sudagaran memberikan kemudahan untuk berkomunikasi dengan penyedia layanan.” Pada indikator tersebut diberikan rekomendasi perbaikan untuk menambahkan fitur *chatbot AI* serta membuat informasi kontak menjadi tautan atau *hyperlink*.

B) Kuadran III

- a. *Usability* (US8) “*Website* SID Sudagaran memberikan pengalaman positif bagi pengguna.” Pada indikator tersebut diberikan rekomendasi perbaikan bahwa *website* SID Sudagaran harus mudah digunakan (*user-friendly*) dan responsif. Selain itu, diperlukan pemeliharaan dan pembaharuan secara rutin serta melakukan *upgrade* server untuk meningkatkan ketersediaan, kinerja, dan aksesibilitas *website* SID Sudagaran.
- b. *Information Quality* (IQ6) “*Website* SID Sudagaran menyediakan informasi secara detail.” Pada indikator tersebut dilakukan perbaikan dengan cara menambahkan gambar, grafik, atau tabel

untuk memperjelas informasi pada *website* SID Sudagaran. Selain itu, berita atau informasi juga perlu ditulis secara lengkap dan mendetail dengan bahasa yang mudah dipahami serta diperlukan pembaharuan informasi.

- c. *Information Quality (IQ7)* “*Website* SID Sudagaran menyajikan informasi dalam format sesuai.” Pada indikator tersebut perlu dilakukan perbaikan berupa penggunaan susunan yang terstruktur, termasuk paragraf, judul, dan poin-poin. Selain itu, perlu dihindari penggunaan teks-teks yang sulit dipahami.
- d. *Service Interaction Quality (SIQ4)* “*Website* SID Sudagaran memberi fasilitas untuk personalisasi bagi pengguna.” Pada indikator tersebut perlu dilakukan perbaikan berupa penggunaan *cookie* untuk menyimpan aktivitas pengguna pada *website* SID Sudagaran, misalnya aktivitas ketika membaca informasi atau berita.
- e. *Service Interaction Quality (SIQ5)* “*Website* SID Sudagaran memberikan ruang untuk komunitas.” Pada indikator tersebut dilakukan perbaikan dengan cara menggunakan tautan atau *hyperlink* yang mengarahkan pengguna langsung ke platform media sosial untuk mempromosikan kegiatan dan acara desa serta memberikan kesempatan kepada pengguna untuk berinteraksi dan berbagi informasi. Selain itu perlu dilakukan penambahan fitur forum diskusi *online* pada *website* SID Sudagaran.
- f. *Service Interaction Quality (SIQ7)* “*Website* SID Sudagaran memberikan layanan sesuai dengan apa yang disajikan.” Pada indikator tersebut perlu dilakukan perbaikan dengan cara menyederhanakan fitur atau proses layanan mandiri pengajuan surat menyurat pada *website* SID Sudagaran dengan mengintegrasikan proses tersebut dengan sistem administrasi desa.

5.2 Saran

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan terhadap kualitas *website* SID Sudagaran, peneliti akan memberikan saran kepada Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Banyumas, pengelola *website* SID Sudagaran, dan pihak-pihak yang akan melakukan penelitian serupa yaitu :

- 1) Saran untuk Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Banyumas adalah melakukan peningkatan kapasitas server dengan memperhatikan kapasitas RAM, CPU, *switch hub*, dan sebagainya.
- 2) Saran untuk pengelola *website* SID Sudagaran adalah melakukan perbaikan pada *website* SID Sudagaran berdasarkan indikator-indikator pada kuadran pertama dan ketiga sesuai dengan rekomendasi yang telah dituliskan oleh penulis. Hasil penelitian dapat dijadikan acuan dalam memperbaiki kualitas layanan *website* SID Sudagaran agar sesuai dengan harapan pengguna.
- 3) Saran untuk penelitian selanjutnya adalah melakukan penelitian yang lebih difokuskan pada perbaikan berkelanjutan terhadap Sistem Informasi Desa Sudagaran, diantaranya melakukan *redesign* pada tampilan *website* SID Sudagaran. Selain itu diperlukan adanya penelitian lanjutan menggunakan metode yang berbeda untuk melakukan evaluasi kualitas *website*, seperti metode *Servqual*, *E-Govqual*, *E-Servqual*, dan sebagainya. Serta menambah jumlah responden penelitian.