

## **BAB V PENUTUP**

### **5.1. Kesimpulan**

Berdasarkan analisis dengan metode EUCS dan IPA, maka dapat disimpulkan:

1. Tingkat kepuasan pengguna akhir terhadap website LAPOR! Kemendagri dapat dilihat dari nilai kesenjangan antara nilai rata-rata kepentingan dari seluruh variabel (3.78), dengan nilai rata-rata kinerja dari seluruh variabel (3.68), yaitu sebesar -0.10. Nilai *gap* -0.10 ini menunjukkan bahwa harapan pengguna belum terpenuhi, alias kinerja (*performance*) kurang dari harapan/kepentingan (*importance*).
2. Prioritas perbaikan yang harus dilakukan oleh pengelola website LAPOR! Kemendagri berdasarkan metode IPA adalah terkait pemberian pesan kesalahan ketika ada kesalahan sistem atau *maintenance* (E5), dan juga terkait kecepatan respon saat membuka menu yang ada di website (T2). Sedangkan prioritas selanjutnya adalah kelengkapan informasi (C2), kemudahan untuk menemukan informasi (C4), kesesuaian fitur/menu untuk menampilkan hal tanpa kesalahan (A2), tata letak struktur & struktur menu (F2), penyediaan petunjuk tambahan (E3), kecepatan menampilkan informasi (T3), dan peningkatan pelayanan laporan (T4).

### **5.2. Saran**

Setelah memahami penilaian kualitas website LAPOR! Kemendagri yang dilakukan dengan metode EUCS dan IPA, berikut adalah saran yang dapat menjadi masukan kepada pihak-pihak terkait:

1. Pengembang/pengelola website LAPOR! Kemendagri sebaiknya memperhatikan kuadran I pada hasil analisis kuadran IPA yang telah dihasilkan oleh penelitian ini, yakni terkait pemberian pesan kesalahan ketika ada kesalahan sistem atau *maintenance* (E5), dan juga terkait kecepatan respon saat membuka menu yang ada di website (T2).

2. Pengembang/pengelola website LAPOR! Kemendagri tidak harus segera memperbaiki hal-hal yang muncul pada kuadran III (seperti yang telah disebutkan pada kesimpulan nomor 2), karena hal-hal tersebut bukanlah prioritas utama perbaikan.
3. Peneliti selanjutnya diharapkan dapat memperluas cakupan penelitian, baik dari segi sebaran respondennya (supaya lebih beragam dan merata), maupun dari segi penentuan butir pernyataannya supaya butir yang dipilih sebagai indikator memanglah berpengaruh pada penilaian kepuasan pengguna.

