

BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

5.1 Kesimpulan

Berdasarkan kegiatan penelitian dan hasil temuan, berikut adalah kesimpulan penting pada penelitian ini:

1. Nilai kesenjangan yang telah diperoleh dari website Dinas Kesehatan Daerah Istimewa Yogyakarta menunjukkan hasil negatif pada semua indikatornya. Hal ini menunjukkan adanya kesenjangan yang terjadi antara penilaian terhadap tingkat kinerja (*performance*) yang dirasakan dan juga kualitas aktual dengan tingkat kepentingan (*importance*) yang diinginkan pengguna website tersebut. Hal ini pula menunjukkan bahwa kualitas website Dinas Kesehatan Daerah Istimewa Yogyakarta belum sesuai dengan harapan penggunanya.
2. Analisis dengan menggunakan teknik *Importance-Performance Analysis* akan menunjukkan indikator atau atribut yang ada pada Webqual yang harus membutuhkan perhatian. Indikator yang paling membutuhkan perhatian untuk diperbaiki dilihat secara keseluruhan adalah indikator kemudahan pengoprasian website, penyajian informasi website dapat dipercaya, kesesuaian penyajian informasi dan Informasi pribadi diperhatikan dengan seksama. Sedangkan untuk indikator Webqual yang harus dipertahankan kualitasnya adalah Interaksi jelas dan mudah dimengerti, situs mudah digunakan, tampilan situs menarik, desain situs sesuai dengan situs (SKPD), tampilan situs meyakinkan dan kompeten, situs memberikan pengalaman positif, informasi yang disajikan relevan, informasi mudah dimengerti, situs menciptakan nuansa personalisasi, mendukung pada komunitas, Mudah untuk berkomunikasi dengan organisasi (link web SKPD lain) dan memberikan layanan sesuai yang dijanjikan.

3. Adapun rekomendasi perbaikan dapat dilihat pada kuadran II *Importance-Performance Analysis* yang mana terdapat empat indikator yang menjadi prioritas perbaikan, dari ke empat indikator tersebut belum mampu memenuhi harapan bagi penggunanya. Oleh sebab itu penyedia layanan harus meningkatkan kualitas website dari segi informasi dan kemudahan untuk dioperasikan yang mana dari kedua aspek tersebut bisa dilakukan perbaikan dengan cara membuat layout tampilan menjadi lebih sederhana dan juga mudah untuk digunakan serta penyedia layanan harus mampu meningkatkan kualitas informasi yang diberikan dengan menyuguhkan informasi yang relevan sesuai dengan harapan penggunanya.

5.2 Saran

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan terhadap website Dinas Kesehatan Daerah Istimewa Yogyakarta terdapat batasan-batasan, metode dan hasil dari penelitian ini, berikut saran yang dapat peneliti berikan kepada pihak-pihak yang tertarik untuk melakukan penelitian sejenis:

1. Dalam proses pengumpulan data, diharapkan jumlah responden bisa lebih banyak agar proses penarikan data menjadi lebih akurat.
2. Dalam proses pengumpulan data, sebaiknya responden mayoritas tidak hanya dari kalangan mahasiswa melainkan juga lebih berfokus pada masyarakat umum.
3. Dalam penelitian selanjutnya, diharapkan mampu menambahkan dan mengembangkan atribut yang sekiranya belum ada pada metode yang digunakan dalam penelitian ini.