

BAB IV

PENUTUP

4.1. Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan yang telah diuraikan di atas maka diperoleh kesimpulan bahwa:

1. Pada dimensi *efficiency*, skor IKM sebesar 61 dengan kategori “D” atau “Tidak Baik” menunjukkan bahwa *website* SIAP OM belum mampu memberikan kemudahan dan kecepatan layanan yang diharapkan. Dari 7 indikator dalam dimensi *efficiency* menunjukkan bahwa layanan *website* SIAP OM masih tidak baik maupun kurang baik diantaranya:
 - a) Struktur *website* yang untuk sulit diikuti.
 - b) Fitur pencarian tidak efektif untuk menemukan layanan.
 - c) Peta situs tidak terorganisir dengan baik.
 - d) *Website* belum sesuai dengan kebutuhan pengguna
 - e) Informasi yang relevan tidak tersedia secara lengkap.
 - f) Informasi pada *website* tidak diperbarui secara berkala.
 - g) Informasi proses penyelesaian layanan tidak lengkap.
2. Pada dimensi *trust*, skor IKM sebesar 62,25 dengan kategori “D” atau “Tidak Baik” mengindikasikan rendahnya kepercayaan masyarakat terhadap keamanan data pribadi mereka. Dari 4 indikator dalam dimensi *trust* menunjukkan bahwa layanan *website* SIAP OM masih tidak baik maupun kurang baik diantaranya:
 - a) Pengelolaan keamanan username dan password yang tidak optimal.

- b) Proses autentikasi dianggap tidak sederhana.
 - c) Jaminan pengelolaan serta pengarsipan data yang belum optimal
 - d) Jaminan penggunaan data sesuai kebutuhan pengguna belum sepenuhnya terpercaya.
3. Pada dimensi *reliability*, skor IKM sebesar 62,12 dengan kategori “D” atau “Tidak Baik” mengindikasikan bahwa layanan belum cukup andal. Dari 6 indikator dalam dimensi *reliability* menunjukkan bahwa layanan *website* SIAP OM masih tidak baik maupun kurang baik diantaranya:
- a) Proses pengunduhan formulir yang lambat.
 - b) *Website* tidak tersedia kapan saja pengguna membutuhkan.
 - c) Keberjalanan *website* sering mengalami kendala teknis.
 - d) Penyelesaian layanan tidak tepat waktu.
 - e) Kecepatan akses halaman utama rendah.
 - f) Kelancaran *website* dengan *browser* pengguna yang tidak optimal.
4. Pada dimensi *citizen support*, skor IKM sebesar 70,43 dengan kategori “C” atau “Kurang Baik” mengindikasikan dukungan masyarakat dalam penggunaan *website* SIAP OM masih belum optimal. Dari 2 indikator dalam dimensi *citizen support* menunjukkan bahwa layanan *website* SIAP OM masih tidak baik maupun kurang baik diantaranya:
- a) Sikap petugas Dindukcapil kurang ramah dalam melayani pengguna SIAP OM.
 - b) Petugas Dindukcapil tidak cepat dalam memberikan balasan atau pertanyaan pengguna *website* SIAP OM.

5. Total skor IKM untuk kualitas layanan *website* SIAP OM adalah 63,41, yang dikategorikan “D” atau "Tidak Baik."

4.2. Saran

Dari hasil analisis dan kesimpulan di atas, sejumlah rekomendasi dapat disampaikan sebagai pertimbangan bagi instansi terkait dan sebagai referensi untuk penelitian berikutnya, antara lain:

1. Melakukan perbaikan pada dimensi *efficiency* dengan cara:
 - a) Melakukan *redesign* pada tata letak *website* dengan mempertimbangkan pola navigasi pengguna.
 - b) Menambahkan fitur pencarian pada *website* SIAP OM agar memudahkan pengguna menemukan layanan yang dibutuhkan.
 - c) Membuat peta situs yang lebih terorganisir dan mudah diakses
 - d) Mengorganisir menu *website* SIAP OM secara sistematis.
 - e) Menambahkan informasi yang lengkap dan relevan sesuai kebutuhan pengguna.
 - f) Membentuk tim khusus untuk mengelola pembaruan informasi pada *website* SIAP OM.
 - g) Menambahkan panduan langkah-langkah layanan yang dilengkapi estimasi waktu penyelesaian.
2. Melakukan perbaikan pada dimensi *trust* dengan cara:
 - a) Mengimplementasikan sistem autentikasi ganda (*two-factor authentication*) untuk meningkatkan keamanan data pengguna

- b) Merancang ulang proses login agar lebih sederhana misalnya dengan integrasi *single sign-on* (SSO)
 - c) Mengoptimalkan sistem pengelolaan dan penyimpanan data agar lebih aman
 - d) Dindukcapil Demak perlu mengomunikasikan secara jelas bahwa data pengguna hanya akan digunakan sesuai dengan keperluan layanan melalui halaman kebijakan privasi.
3. Melakukan perbaikan pada dimensi *reliability* dengan cara
- a) Memperbarui sistem pengelolaan dokumen dan memastikan file formulir dalam format yang ringan
 - b) Melakukan pemantauan rutin dan uji coba sistem untuk memastikan *website* SIAP OM dapat diakses tanpa kendala
 - c) Memperbaiki masalah teknis yang sering menyebabkan error pada *website*
 - d) Membentuk tim khusus yang menanganangi layanan *online* pada *website* SIAP OM.
 - e) Meningkatkan kecepatan akses halaman utama dengan kompresi data dan caching.
 - f) Memastikan *website* kompatibel dengan semua browser utama.
4. Melakukan perbaikan pada dimensi *citizen support* yang masih mendapatkan skor dengan kategori “Tidak Baik” maupun “Kurang Baik” yaitu dengan cara:
- a) Melakukan pelatihan berkala mengenai etika komunikasi, keramahan, dan sopan santun penting untuk meningkatkan pelayanan.

- b) Dindukcapil juga dapat mempertimbangkan penerapan sistem *chatbot* yang dapat menangani pertanyaan umum pengguna dengan segera,
5. Penelitian ini diharapkan dapat menjadi landasan bagi penelitian selanjutnya, baik sebagai acuan, pembandingan, maupun sebagai tolok ukur untuk mengembangkan dimensi dan variabel baru yang relevan.