

## **BAB IV**

### **PENUTUP**

#### **4.1 Kesimpulan**

Berdasarkan hasil analisis dan pembahasan penelitian, disimpulkan bahwa persepsi pengguna terhadap efektivitas website bekasikota.go.id sebagai media informasi dan pelayanan publik di Pemerintah Kota Bekasi berada dalam kategori efektif. Hal tersebut ditunjukkan dari hasil kuantitatif yang memperoleh rata-rata keseluruhan sebesar 3,23 dan Tingkat efektivitas 80,48%. Hasil tersebut menunjukkan bahwa website Bekasi.go.id telah mampu membantu masyarakat pengguna dalam memperoleh informasi dan pelayanan publik. Hasil wawancara juga menunjukkan bahwa pengguna menggunakan website untuk memperoleh informasi mengenai pelayanan administrasi, berita daerah, program pemerintah, pengumuman, dan informasi lainnya. Dengan demikian, hasil kuantitatif dan kualitatif menunjukkan arah yang sama bahwa website bekasikota.go.id telah memberikan manfaat bagi masyarakat.

Meskipun secara keseluruhan berada dalam kategori efektif, efektivitas website belum sepenuhnya optimal pada semua aspek. Assurance menjadi aspek dengan nilai tertinggi yaitu 3,30 yang menunjukkan bahwa masyarakat pengguna memiliki kepercayaan yang cukup tinggi terhadap website sebagai sumber informasi resmi. Sementara itu, Responsiveness memperoleh nilai paling rendah yaitu 3,11. Hasil wawancara memperjelas bahwa masyarakat sudah cukup mudah memperoleh

informasi melalui website, tetapi komunikasi dua arah, respons terhadap pertanyaan, dan tindak lanjut pengaduan masih perlu ditingkatkan. Selain itu, masih terdapat beberapa hal yang perlu diperhatikan, seperti pembaruan informasi, kemudahan menemukan menu, pemanfaatan fitur pengaduan, dan kemudahan penggunaan website bagi Sebagian website.

Berdasarkan hasil integrasi data kuantitatif dan kualitatif, dapat disimpulkan bahwa website Bekasi.go.id lebih kuat dalam menjalankan fungsi sebagai media informasi dan sumber informasi resmi pemerintah dibandingkan sebagai media komunikasi dua arah antara pemerintah dan masyarakat. Oleh karena itu, persepsi pengguna terhadap website secara umum sudah positif dan efektif, tetapi masih terdapat ruang untuk meningkatkan kualitas pelayanan digital, terutama dalam hal respons terhadap pengguna, partisipasi, pembaruan informasi, dan kemudahan penggunaan. Dengan demikian, rumusan masalah dalam penelitian ini dapat dijawab bahwa pengguna menilai website Bekasi.go.id sudah efektif dalam penyampaian informasi dan pelayanan publik, tetapi efektivitas tersebut belum sepenuhnya optimal pada seluruh aspek pelayanan.

## 4.2 Saran

Berdasarkan hasil penelitian dan Kesimpulan yang diperoleh, terdapat beberapa rekomendasi yang dapat dipertimbangkan oleh Pemerintah Kota Bekasi, pengelola website bekasikota.go.id, serta pemangku kepentingan lainnya.

1. Pemerintah Kota Bekasi harus meningkatkan respons atas pengaduan dan pertanyaan masyarakat melalui website. Karena aspek *Responsiveness* memiliki nilai paling rendah dibandingkan dengan aspek lainnya, hal ini harus diperhatikan. Website diharapkan tidak hanya dapat menyediakan informasi dengan cepat, tetapi juga dapat menanggapi kritik, pengaduan, dan pertanyaan. Oleh karena itu, tindakan lanjut yang lebih jelas harus diikuti dengan fitur pengaduan dan komunikasi yang sudah tersedia agar masyarakat mengetahui bahwa laporan atau pertanyaan yang disampaikan telah diterima dan sedang diproses.
2. Pemerintah Kota Bekasi perlu melakukan pembaruan informasi secara rutin dan konsisten. Informasi mengenai pelayanan publik, program pemerintah, pengumuman, maupun informasi lainnya perlu diperiksa secara berkala agar informasi yang tersedia tetap sesuai dengan kondisi terbaru. Hal ini penting untuk mempertahankan kepercayaan pengguna terhadap Bekasikota.go.id sebagai website resmi Pemerintah Kota Bekasi.
3. Aspek *partisipasi masyarakat* harus ditingkatkan. Hasil penelitian menunjukkan bahwa fasilitas yang tersedia untuk menyampaikan aspirasi dan

pengaduan belum banyak digunakan oleh masyarakat. Pemerintah dapat memberikan informasi atau petunjuk yang lebih jelas tentang penggunaan fitur tersebut agar masyarakat tahu bagaimana menyampaikan pengaduan dan bagaimana proses tindak lanjutnya. Dengan demikian, website tidak hanya dapat digunakan untuk mencari informasi, tetapi juga dapat digunakan untuk berkomunikasi dengan pemerintah.

4. Website pemerintah Kota Bekasi harus lebih mudah digunakan, terutama dalam hal menu, navigasi, dan penyampaian informasi. Hasil penelitian menunjukkan bahwa beberapa pengguna masih membutuhkan waktu untuk menemukan informasi tertentu. Oleh karena itu, menu yang berkaitan dengan pelayanan publik harus lebih mudah diakses dan informasi harus disampaikan dalam bahasa yang mudah dipahami oleh masyarakat dari berbagai latar belakang sosial.

Dengan adanya perbaikan tersebut, diharapkan website bekasikota.go.id tidak hanya efektif sebagai media penyampaian informasi, tetapi juga dapat semakin optimal sebagai media pelayanan dan komunikasi dua arah antara Pemerintah Kota Bekasi dengan masyarakat. Saran ini disusun berdasarkan temuan penelitian sehingga pengembangan website dapat lebih diarahkan pada kebutuhan dan pengalaman masyarakat sebagai pengguna.