

BAB V

KESIMPULAN

5.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil analisis data, pengujian hipotesis, serta pembahasan yang telah dilakukan pada penelitian ini, yang mengacu pada metode *End User Computing Satisfaction* (EUCS) dengan lima dimensi (*Content, Accuracy, Format, Ease of Use, dan Timeliness*), maka kesimpulan yang dapat diambil adalah sebagai berikut:

1. *Content* (Isi)

Hasil uji parsial menunjukkan bahwa variabel *Content* tidak berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pengguna website. Hal ini mengindikasikan bahwa meskipun informasi yang disajikan telah sesuai kebutuhan, lengkap, dan mudah dipahami, faktor ini belum menjadi penentu utama kepuasan pengguna. Kemungkinan penyebabnya adalah sebagian besar pengguna lebih memprioritaskan kemudahan akses dan pembaruan informasi dibandingkan kelengkapan konten. Temuan ini sejalan dengan penelitian Marwati & Krisbiantoro (2023) yang menyatakan bahwa konten yang baik tidak selalu menjadi faktor dominan tanpa dukungan aspek lain seperti kemudahan penggunaan.

2. *Accuracy* (Keakuratan)

Variabel *Accuracy* tidak berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pengguna. Meskipun *website* menyediakan informasi yang benar dan dapat dipercaya, keakuratan saja belum cukup untuk meningkatkan kepuasan tanpa diiringi kemudahan mengakses dan ketepatan pembaruan informasi.

3. *Format* (Tampilan)

Variabel *Format* tidak berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pengguna. Artinya, desain visual, kerapian tata letak, dan keterbacaan elemen *website* belum menjadi faktor utama dalam menentukan kepuasan. Hal ini kemungkinan dipengaruhi oleh preferensi pengguna yang lebih fokus pada kecepatan akses dan kemudahan navigasi dibandingkan estetika tampilan.

4. *Ease of Use* (Kemudahan Penggunaan)

Variabel *Ease of Use* berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pengguna. *Website* yang mudah digunakan, navigasi yang sederhana, dan kompatibilitas di berbagai perangkat terbukti meningkatkan pengalaman positif pengguna. Hasil ini konsisten dengan penelitian Ghazi (2022) yang menyatakan bahwa kemudahan penggunaan menjadi indikator dominan dalam meningkatkan kepuasan layanan digital publik.

5. *Timeliness* (Ketepatan Waktu)

Variabel *Timeliness* berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pengguna. Ketepatan waktu dalam pembaruan informasi

dan kecepatan akses terbukti menjadi faktor krusial. Pengguna merasa lebih puas ketika informasi wisata, agenda, dan berita terbaru dapat diakses tepat waktu. Temuan ini konsisten dengan penelitian Asti Nur Inayah (2024) yang menempatkan *timeliness* sebagai dimensi dominan dalam layanan informasi digital pemerintah.

6. Pengaruh Simultan 5 (Lima) Dimensi EUCS

Secara simultan, kelima dimensi EUCS (*Content, Accuracy, Format, Ease of Use, dan Timeliness*) berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pengguna *website*. Nilai koefisien determinasi (R^2) sebesar 0,580 menunjukkan bahwa 58% variasi kepuasan pengguna dapat dijelaskan oleh kelima variabel tersebut, sedangkan sisanya 42% dipengaruhi oleh faktor lain di luar model penelitian, seperti kepercayaan pengguna (*trust*), interaktivitas, atau kualitas layanan teknis. Jika dibandingkan dengan penelitian Rachmawati & Krisbiantoro (2021) pada sistem *e-learning* Universitas Amikom Purwokerto yang menghasilkan nilai *Adjusted R Square* sebesar 0,686 (68,6%). Hal ini menegaskan bahwa meskipun tidak semua dimensi EUCS berpengaruh secara parsial, kombinasi kelima dimensi tersebut tetap membentuk model yang relevan untuk mengukur kepuasan pengguna *website* pemerintah yang bersifat informatif.

5.2 Saran

Berdasarkan hasil penelitian dan kesimpulan yang diperoleh, saran yang dapat diberikan sebagai berikut:

1. Bagi Dinas Pariwisata dan Kebudayaan Kabupaten Kebumen, disarankan untuk mengoptimalkan kemudahan penggunaan (*ease of use*) dengan cara menyederhanakan struktur menu dan navigasi agar lebih intuitif, sehingga pengguna awam dapat menemukan informasi dengan cepat. Selain itu, peningkatan ketepatan waktu (*timeliness*) sangat penting dengan menetapkan jadwal pembaruan konten yang jelas, khususnya untuk informasi acara, agenda pariwisata, dan berita terkini. Proses unggah dan sinkronisasi data antar divisi terkait juga perlu dipercepat agar informasi dapat dipublikasikan tanpa keterlambatan. Dari sisi konten, pengayaan informasi dan peningkatan keakuratan perlu menjadi perhatian. Hal ini dapat dilakukan dengan menambah dan memperbarui informasi terkait destinasi wisata, seperti harga tiket, fasilitas, dan rute transportasi, serta melakukan pengecekan berkala terhadap konten yang sudah dipublikasikan untuk memastikan akurasi dan relevansi.
2. Tim pengelola *website* juga disarankan untuk melakukan pemeliharaan dan evaluasi berkala, termasuk pengecekan tautan yang tidak aktif, kesalahan tampilan, dan bug teknis. Pemanfaatan alat analitik seperti Google Analytics akan membantu dalam

memantau perilaku pengguna, halaman yang paling sering diakses, dan sumber trafik, sehingga dapat menjadi dasar pengembangan lebih lanjut. Di sisi keamanan, penggunaan SSL, firewall, dan sistem backup berkala sangat diperlukan untuk melindungi data dari potensi serangan siber.

3. Bagi peneliti selanjutnya, diharapkan dapat memperluas cakupan variabel di luar kerangka EUCS, misalnya dengan menambahkan aspek kepercayaan (*trust*), interaktivitas, kualitas layanan digital, maupun rancangan *user experience* (UX), sehingga hasil yang diperoleh dapat memberikan gambaran yang lebih menyeluruh dan mendalam. Perluasan responden dari berbagai wilayah dan latar belakang pendidikan juga akan meningkatkan representativitas hasil penelitian. Selain itu, kombinasi metode kuantitatif dan kualitatif (*mixed method*) juga dapat digunakan untuk menggali data yang lebih mendalam dan memantau perubahan kepuasan pengguna dalam jangka waktu tertentu, terutama setelah dilakukan pembaruan *website*.