

BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

5.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil analisis menggunakan model European Customer Satisfaction Index (ECSI), dapat disimpulkan bahwa tingkat kepuasan masyarakat terhadap layanan E-Lapor DIY berada pada kategori sedang. Hal ini menunjukkan bahwa layanan sudah bermanfaat, namun masih ada aspek yang perlu ditingkatkan. Faktor yang paling berpengaruh positif terhadap kepuasan adalah *perceived value*, yang berarti semakin besar manfaat yang dirasakan masyarakat dibandingkan usaha atau waktu yang dikeluarkan, maka semakin tinggi pula tingkat kepuasan mereka. Sebaliknya, kualitas perangkat lunak (*software*) justru memberikan pengaruh negatif, yang mengindikasikan adanya kendala teknis pada aplikasi dan perlu segera diperbaiki. Selain itu, loyalitas masyarakat terbukti dipengaruhi oleh kepuasan dan citra layanan, sehingga pengguna cenderung tetap menggunakan dan merekomendasikan E-Lapor DIY apabila merasa puas serta memiliki persepsi positif terhadap pemerintah. Secara keseluruhan, hasil penelitian menegaskan bahwa kepuasan dan loyalitas masyarakat tidak hanya dipengaruhi oleh faktor teknis, tetapi juga oleh manfaat yang dirasakan dan citra layanan. Oleh karena itu, perbaikan E-Lapor DIY perlu dilakukan secara menyeluruh, baik pada sisi teknis maupun non-teknis, agar kualitas layanan publik berbasis digital di Daerah Istimewa Yogyakarta semakin optimal.

5.2 Saran

Berdasarkan kesimpulan penelitian, dampak dari temuan ini dapat ditindaklanjuti melalui beberapa saran strategis yang ditujukan bagi Pemerintah Daerah (Pemda) DIY. Karena penelitian ini membuktikan bahwa *perceived value* (nilai yang dirasakan) adalah pendorong utama kepuasan, maka fokus utama Pemda disarankan pada penguatan manfaat inti layanan. Tindak lanjutnya dapat berupa percepatan waktu respon, peningkatan transparansi status laporan, serta penjagaan kualitas penyajian informasi (*Hardware*) yang jelas agar pengguna merasa usahanya dihargai. Selain itu, temuan krusial mengenai pengaruh negatif *Software* terhadap kepuasan menjadi sebuah peringatan penting yang menuntut tindak lanjut berupa audit dan perbaikan menyeluruh pada *platform* E-Lapor, mencakup uji kegunaan (*usability testing*), perbaikan *bug*, dan penyederhanaan antarmuka untuk mengatasi masalah teknis yang mengurangi

kepuasan pengguna. Terakhir, untuk membangun loyalitas jangka panjang, penelitian ini menunjukkan bahwa citra positif (*Image*) memiliki pengaruh langsung yang signifikan. Oleh karena itu, Pemda DIY perlu secara aktif memanfaatkan citra ini dengan mempublikasikan kisah sukses penanganan laporan dan menjaga komunikasi publik yang profesional, guna memperkuat reputasi layanan yang efektif dan dapat diandalkan.



DAFTAR PUSTAKA

- [1] A. Yulanda and M. Fachri Adnan, "Transformasi Digital: Meningkatkan Efisiensi Pelayanan Publik Ditinjau dari Perspektif Administrasi Publik," *Jurnal Ilmu Sosial dan Humaniora (Isora)*, vol. 1, no. 3, pp. 103–110, 2023.
- [2] E. Mardinata, T. D. Cahyono, and R. Muhammad Rizqi, "Transformasi Digital Desa Melalui Sistem Informasi Desa (SID): Meningkatkan Kualitas Pelayanan Publik dan Kesejahteraan Masyarakat," *Parta: Jurnal Pengabdian Kepada Masyarakat*, vol. 4, no. 1, pp. 73–81, 2023, doi: 10.38043/parta.v4i1.4402.
- [3] Y. K. Dwivedi, N. P. Rana, A. Jeyaraj, M. Clement, and M. D. Williams, "Re-examining the Unified Theory of Acceptance and Use of Technology (UTAUT): Towards a Revised Theoretical Model," *Information Systems Frontiers*, vol. 21, no. 3, pp. 719–734, 2019, doi: 10.1007/s10796-017-9774-y.
- [4] A. L. Friedel *et al.*, "Measuring Patient Experience and Patient Satisfaction—How Are We Doing It and Why Does It Matter? A Comparison of European and U.S. American Approaches," *Healthcare (Switzerland)*, vol. 11, no. 6, pp. 1–15, 2023, doi: 10.3390/healthcare11060797.
- [5] F. D. Cahyarini, "Implementasi Digital Leadership dalam Pengembangan Kompetensi Digital pada Pelayanan Publik," *Jurnal Studi Komunikasi dan Media*, vol. 25, no. 1, p. 47, 2021, doi: 10.31445/jskm.2021.3780.
- [6] S. T. Ratri and K. Setyowati, "Efektivitas Aplikasi Jogja Istimewa dalam Pelayanan Publik di Daerah Istimewa Yogyakarta," *Jurnal Mahasiswa Wacana Publik*, vol. 4, no. 1, p. 2024, 2024.
- [7] M. F. Almaliki, L. Ode, M. Nurrahmad, and A. A. Putra, "Analisis Kinerja Layanan Penumpang di Pelabuhan Penyeberangan Bau-Bau dengan Pendekatan Importance-Performance Analysis dan Customer Satisfaction Index," vol. 4, no. 4, pp. 2147–2158, 2024.
- [8] M. D. Johnson, A. Gustafsson, T. W. Andearsen, L. Lervik, and J. Cha, "Evolution and Future of Customer Satisfaction Models.pdf," 2010.
- [9] J. Antunes, A. Costa, and C. Almeida, "Student Satisfaction in Polytechnic Higher Education: Assessment Model Based on the ECSI Index," *Smart Innovation, Systems and Technologies*, vol. 366, pp. 357–371, 2023, doi: 10.1007/978-981-99-5414-8_33.
- [10] T. T. B. Bui, "Application of The Extended European Customer Satisfaction Index to Evaluate Tourist Loyalty," *African Journal of Hospitality, Tourism and Leisure*, vol. 11, no. 4, pp. 1334–1349, 2022, doi: 10.46222/ajhtl.19770720.294.

- [11] T. Prasetyaningtias, H. M. Az-zahra, and A. H. Brata, "Analisis Usability Pada Aplikasi Mobile E-Government Layanan Aspirasi dan Pengaduan Online Rakyat (LAPOR !) Dengan Heuristic Evaluation," vol. 2, no. 11, pp. 4647–4653, 2018.
- [12] R. Rachman, "Analisa Kesuksesan E-Government Laporan dengan Model Delone-Mclean dan Metode PLS-SEM," *Sistemasi*, vol. 10, no. 2, p. 357, 2021, doi: 10.32520/stmsi.v10i2.1236.
- [13] M. Di and K. Solok, "PENERAPAN APLIKASI SP4N-LAPOR DALAM MANAJEMEN PENGADUAN MASYARAKAT DI KOTA SOLOK," vol. 2, no. 2, pp. 26–33, 2020.
- [14] D. Lestari, W. W. Winarno, and M. P. Kurniawan, "Model E-Readiness Untuk Pengukuran Kesiapan Pengelolaan Aduan E-Lapor DIY," *Creative Information Technology Journal*, vol. 7, no. 2, p. 86, 2021, doi: 10.24076/citec.2020v7i2.249.
- [15] F. A. Rahmadiani and N. Hendrastuty, "THE INFLUENCE OF FEATURE EXTRACTION ON AUTOMATIC TEXT SUMMARIZATION USING GENETIC ALGORITHM," vol. 5, no. 4, pp. 79–84, 2024.
- [16] E. Ciavolino and J. J. Dahlgaard, "ECSI - Customer satisfaction modelling and analysis: A case study," *Total Quality Management and Business Excellence*, vol. 18, no. 5, pp. 545–554, 2007, doi: 10.1080/14783360701240337.
- [17] L. Choirunnisa, T. H. C. Oktaviana, A. A. Ridlo, and E. I. Rohmah, "Peran Sistem Pemerintah Berbasis Elektronik (SPBE) Dalam Meningkatkan Aksesibilitas Pelayanan Publik di Indonesia," *Sosio Yustisia: Jurnal Hukum dan Perubahan Sosial*, vol. 3, no. 1, pp. 71–95, 2023, doi: 10.15642/sosyus.v3i1.401.
- [18] K. Ilham Aziz Rosadi¹, Agustina Rahmawati², "PENERAPAN E-GOVERNMENT SEBAGAI UPAYA PENINGKATAN LAYANAN PUBLIK DI DINAS TENAGA KERJA DAN TRANSMIGRASI YOGYAKARTA Ilham," *jurnal Honai*, vol. 4, pp. 35–46, 2024.
- [19] D. Prihartono and R. W. Tuti, "Penerapan Pelayanan Publik Berbasis E-Governance Pada Era Revolusi Industri 4.0," *Kebijakan : Jurnal Ilmu Administrasi*, vol. 14, no. 2, pp. 192–201, 2023, doi: 10.23969/kebijakan.v14i2.5179.
- [20] M. H. Askariazad and N. Babakhani, "An application of European Customer Satisfaction Index (ECSI) in Business to Business (B2B) Context," *Journal of Business and Industrial Marketing*, vol. 30, no. 1, pp. 17–31, 2015, doi: 10.1108/JBIM-07-2011-0093.
- [21] M. N. F. Al Arif and P. L. Karsa, "Pembentukan Kecamatan Di Kota Serang: Penguatan Otonomi Daerah Dan Good Governance Dalam Pelayanan Publik," *Perspektif*, vol. 27, no. 2, pp. 104–114, 2022, doi: 10.30742/perspektif.v27i2.827.
- [22] S. W. Mursalim, "Analisis Manajemen Pengaduan Sistem Layanan Sistem Aspirasi Pengaduan Online Rakyat (LAPOR) di Kota Bandung," *Jurnal Ilmu Administrasi*:

- Media Pengembangan Ilmu dan Praktek Administrasi*, vol. 15, no. 1, pp. 1–17, 2018, doi: 10.31113/jia.v15i1.128.
- [23] I. Ibtu, “Akses Difabel Pada Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Di Dinas Kominfo DIY,” vol. 12, no. 1, pp. 73–84, 2024.
- [24] C. Fornell, M. D. Johnson, E. W. Anderson, J. Cha, and B. E. Bryant, “Fornell, Claes, Michael D. Johnson, Eugene W. Anderson, Jaesung Cha, and Barbara Everitt Bryant, ‘Rr vr Renowned Fornell’, *Journal of Marketing*, 60.4 (1996), pp. 7–18,” *J Mark*, vol. 60, no. 4, pp. 7–18, 1996.
- [25] E. W. Anderson and M. W. Sullivan, “The Antecedents and Consequences of Customer Satisfaction for Firms,” *Marketing Science*, vol. 12, no. 2, pp. 125–143, 1993, doi: 10.1287/mksc.12.2.125.
- [26] P. (Philip J.) Kotler, H. Kartajaya, I. Setiawan, and H. van den. Ham, “Marketing 4.0 : van traditioneel naar digitaal,” *Simultaneously In Canada*, vol. 10, no. 31, pp. 15–20, 2017.
- [27] M. Jasin, A. Firmansyah, H. U. Anisah, I. W. R. Junaedi, and I. Haris, “The effects of customer satisfaction, perceived service quality, perceived value, and brand image on customer loyalty,” *Uncertain Supply Chain Management*, vol. 11, no. 2, pp. 763–768, 2023, doi: 10.5267/j.uscm.2023.1.004.
- [28] M. Y. Keskar, N. Pandey, and A. A. Patwardhan, “Development of conceptual framework for internet banking customer satisfaction index,” *International Journal of Electronic Banking*, vol. 2, no. 1, p. 55, 2020, doi: 10.1504/ijebank.2020.105417.
- [29] F. P. Sihotang and R. Oktarina, “Penggunaan Metode Importance Performance Analysis (IPA) dan Customer Satisfaction Index (CSI) dalam Menganalisis Pengaruh Sistem E-Service Terhadap Tingkat Kepuasan Pelanggan,” *Jurnal Teknologi Sistem Informasi*, vol. 3, no. 1, pp. 1–12, 2022, doi: 10.35957/jtsi.v3i1.2439.
- [30] J. Hair and A. Alamer, “Research Methods in Applied Linguistics Partial Least Squares Structural Equation Modeling (PLS-SEM) in second language and education research : Guidelines using an applied example,” vol. 1, no. July, pp. 1–16, 2022.
- [31] A. Fahr, *Structural Equation*. 2008. doi: 10.1002/9781405186407.wbiecs108.
- [32] K. Sisilia, “Jurnal ilmiah manajemen bisnis dan inovasi universitas sam ratulangi (jmbsi unsrat) pengaruh,” vol. 10, no. 3, pp. 853–870.
- [33] M. Kaveh, S. Mosavi, and M. Ghaedi, “The application of European customer satisfaction index (ECSI) model in determining the antecedents of satisfaction,

- trust and repurchase intention in five-star hotels in Shiraz, Iran," *Iran. Afr. J. Bus. Manage.*, vol. 6, May 2012, doi: 10.5897/AJBM11.2398.
- [34] M. S. Ummah, *Reaseacrh Methodology*, vol. 11, no. 1. 2019.
- [35] W. Sulistiyowati, "Buku Ajar Statistika Dasar," *Buku Ajar Statistika Dasar*, vol. 14, no. 1, pp. 15–31, 2017, doi: 10.21070/2017/978-979-3401-73-7.
- [36] J. F. Hair, G. T. M. Hult, and C. M. Ringle, *A primer on partial least squares structural equation modeling (PLS-SEM)*. 2017.
- [37] M. Si and Y. A. Setiawan, "Analisis Data Kuantitatif dengan SmartPLS4".
- [38] M. Sarstedt, C. M. Ringle, and J. F. Hair, *Partial Least Squares Structural Equation Modeling*. 2021. doi: 10.1007/978-3-319-57413-4_15.
- [39] M. R. Ab Hamid, W. Sami, and M. H. Mohmad Sidek, "Discriminant Validity Assessment: Use of Fornell & Larcker criterion versus HTMT Criterion," *J Phys Conf Ser*, vol. 890, no. 1, 2017, doi: 10.1088/1742-6596/890/1/012163.
- [40] Y. M. Ginting, T. Chandra, O. Oktariyanto, and E. Endrawati, "A Study Of Servqual And Customer Satisfaction Using Customer Satisfaction Index (Csi), Importance Performance Analysis (Ipa) And Improvement Factor (If) Method," *Economics and Digital Business Review*, vol. 5, no. 1, pp. 373–393, Dec. 2023, doi: 10.37531/ecotal.v5i1.738.
- [41] L. Thabane *et al.*, "A tutorial on pilot studies: the what, why and how," 2010. [Online]. Available: http://www.nsf.gov/pubs/2005/nsf0531/nsf0531_6.pdf
- [42] J. Henseler, C. M. Ringle, and M. Sarstedt, "A new criterion for assessing discriminant validity in variance-based structural equation modeling," *J Acad Mark Sci*, vol. 43, no. 1, pp. 115–135, Jan. 2015, doi: 10.1007/s11747-014-0403-8.
- [43] R. Sharma, "Understanding Organizational Learning Through Knowledge Management," *Journal of Information & Knowledge Management*, vol. 2, pp. 343–352, Dec. 2003, doi: 10.1142/S021964920300053X.
- [44] R. L. Oliver, "A Cognitive Model of the Antecedents and Consequences of Satisfaction Decisions," *Journal of Marketing Research*, vol. 17, no. 4, p. 460, 1980, doi: 10.2307/3150499.
- [45] L. Carter and F. Belanger, "The Utilization of E-Government Services: Citizen Trust, Innovation and Acceptance Factors," *Inf. Syst. J.*, vol. 15, pp. 5–25, Jan. 2005, doi: 10.1111/j.1365-2575.2005.00183.x.