

## **BAB V PENUTUP**

### **5.1 Kesimpulan**

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui kualitas aplikasi Salinmas sebagai penyedia layanan elektronik di Kabupaten Banyumas dengan menggunakan sembilan indikator. Hasil penelitian menunjukkan bahwa Kualitas Aplikasi Sampah Online Banyumas (Salinmas) Dinas Lingkungan Hidup Kabupaten Banyumas dengan rata-rata sebesar 3,51 dengan kategori "Baik". Kualitas aplikasi Salinmas sebagai penyedia layanan elektronik berdasarkan tabulasi silang berupa jenis kelamin perempuan berusia 45-57 tahun dengan pendidikan terakhir SMA/Sederajat dan pekerjaan sebagai ibu rumah tangga dengan jumlah orderan sampah 111-141 kali order memiliki hubungan dalam menilai bahwa variabel kualitas aplikasi Salinmas sebagai penyedia layanan elektronik dengan kategori baik. Sehingga dapat disimpulkan bahwa variabel kualitas pelayanan dalam aplikasi Salinmas di Kabupaten Banyumas dapat dikatakan sudah baik. Artinya kualitas pelayanan yang diberikan sudah sesuai dengan standar yang telah ditetapkan dan sesuai dengan apa yang diharapkan oleh masyarakat sebagai pengguna aplikasi Salinmas, meskipun dalam implementasinya masih terdapat permasalahan. Berikut hasil analisis dan pembahasan dari setiap indikator yang telah dilakukan di atas dapat disimpulkan bahwa:

1. Indikator *efficiency* pada variabel kualitas pelayanan berada pada kategori sangat baik dengan nilai rata-rata 3,54 dan *modus* 4. Penilaian tersebut

disebabkan karena kemudahan dalam mengunduh, melakukan pemesanan, dan kecepatan mengakses layanan.

2. Indikator *e-scape* pada variabel kualitas pelayanan berada pada kategori baik dengan nilai rata-rata 3,12. Penilaian tersebut disebabkan karena tampilan warna dan tata letak yang menarik serta kemudahan dalam membaca bentuk huruf pada aplikasi Salinmas
3. Indikator *customization* pada variabel kualitas pelayanan berada pada kategori baik dengan nilai rata-rata 3,14. Penilaian tersebut disebabkan karena kesesuaian pelayanan dengan kebutuhan masyarakat, kesesuaian persyaratan dengan pelayanan yang diberikan, serta persetujuan terkait aplikasi Salinmas membantu dalam permasalahan pengelolaan sampah rumah tangga.
4. Indikator *contact* pada variabel kualitas pelayanan berada pada kategori baik dengan nilai rata-rata 2,74. Penilaian tersebut disebabkan karena kemudahan masyarakat dalam menghubungi *customer service*, serta kemudahan masyarakat sebagai pengguna aplikasi Salinmas dalam memberikan kritik dan saran.
5. Indikator *responsiveness* pada variabel kualitas pelayanan berada pada kategori baik dengan nilai rata-rata 2,99. Penilaian tersebut disebabkan karena kecepatan petugas dalam melayani pengguna dan ketanggapan petugas dalam menangani keluhan pengguna.
6. Indikator *assurance* pada variabel kualitas pelayanan berada pada kategori baik dengan nilai rata-rata 3,08. Penilaian tersebut disebabkan karena

terjaminnya keamanan data pengguna dan keamanan dalam menyelesaikan transaksi pada aplikasi Salinmas.

7. Indikator *system availability* pada variabel kualitas pelayanan berada pada kategori sangat baik dengan nilai rata-rata 3,55. Penilaian tersebut disebabkan karena aplikasinya yang dapat digunakan kapan saja dan dimana saja serta aplikasi Salinmas dapat mengatasi permasalahan dalam pengelolaan sampah rumah tangga.
8. Indikator *compatibility of mobile devices* pada variabel kualitas pelayanan berada pada kategori baik dengan nilai rata-rata 3,06. Penilaian tersebut disebabkan karena aplikasi salinmas dapat diunduh dan dapat digunakan tanpa adanya permasalahan pada perangkat pengguna. kemudahan dalam mengunduh dan mengaplikasikan aplikasi serta kecepatan dalam mengakses layanan.
9. Indikator *billing* pada variabel kualitas pelayanan berada pada kategori baik dengan nilai rata-rata 3,16. Penilaian tersebut disebabkan karena ketersediaan metode penerimaan insentif dan informasi saldo didalam aplikasi Salinmas.

## 5.2 Implikasi

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dibahas, maka implikasi dalam penelitian ini dilihat dari masing-masing indikator pada *e-service quality*. Kemudian berdasarkan hasil penelitian yang telah dibahas, terdapat beberapa hal yang perlu diperhatikan pada setiap indikatornya yaitu:

1. Dinas Lingkungan Hidup Kabupaten Banyumas dapat mempertahankan indikator *efficiency* dan *system availability*. Masyarakat merasa sangat puas terhadap kemudahan dan kecepatan dalam mengakses layanan pada aplikasi Salinmas yang dapat dilakukan kapan saja dan dimana saja serta aplikasi Salinmas ini dapat mengatasi permasalahan dalam pengelolaan sampah rumah tangga. Untuk itu aspek yang ada pada indikator *efficiency* dan *system availability* perlu dipertahankan agar masyarakat terus merasa sangat puas terhadap kedua indikator tersebut.
2. Dinas Lingkungan Hidup Kabupaten Banyumas dapat melakukan peningkatan kinerja pada indikator *contact* dengan rata-rata sebesar 2,74 dan *responsiviness* dengan rata-rata sebesar 2,99 pada kualitas pelayanan ini yang memiliki nilai kepuasan kurang dari 3,00. Sehingga perlu adanya perbaikan pada aspek ketersediaan tampilan berbagai fitur layanan *customer service* yang mudah dihubungi masyarakat pada aplikasi Salinmas, seperti email, Instagram, whatsapp agar masyarakat mempunyai berbagai pilihan kontak yang dapat dihubungi. Selain itu, pada indikator *responsiviness* perlu adanya perbaikan pada aspek kecepatan petugas melayani pengguna, masih ada masyarakat yang mengeluhkan terkait keterlambatan pengambilan sampah. Dengan demikian, petugas Salinmas perlu memperbaiki kinerjanya agar masyarakat merasa lebih baik terkait aspek kecepatan petugas melayani pengguna.