

BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

5.1 Kesimpulan

Mengacu pada hasil penelitian dan pembahasna yang telah dilakukan pada bab sebelumnya, maka dapat dibuat kesimpulan sebagai berikut.

1. Kompetensi digital memiliki pengaruh yang positif dan signifikan terhadap kualitas e-service di KSOP Kelas III Pulau Baai.
2. Profesionalisme SDM memiliki pengaruh yang positif dan signifikan terhadap kualitas e-service di KSOP Kelas III Pulau Baai.
3. Kompetensi digital memiliki pengaruh yang positif dan signifikan terhadap kepuasan pengguna jasa di KSOP Kelas III Pulau Baai.
4. Profesionalisme SDM memiliki pengaruh yang positif dan signifikan terhadap kepuasan pengguna jasa di KSOP Kelas III Pulau Baai.
5. Kualitas e-service memiliki pengaruh yang positif dan signifikan terhadap kepuasan pengguna jasa di KSOP Kelas III Pulau Baai.
6. Kualitas e-service mampu memediasi hubungan antara kompetensi digital terhadap kepuasan pengguna jasa di KSOP Kelas III Pulau Baai.
7. Kualitas e-service mampu memediasi hubungan antara profesionalisme SDM terhadap kepuasan pengguna jasa di KSOP Kelas III Pulau Baai.

5.2 Saran

5.2.1 Saran Praktis

a. Pengembangan Kompetensi Digital

Mengingat motivasi merupakan dimensi dengan skor terendah dalam variabel kompetensi digital, pihak manajemen disarankan untuk memberikan insentif, pelatihan berkelanjutan, atau program pengembangan karier berbasis kompetensi guna meningkatkan semangat kerja pegawai dalam memberikan pelayanan.

b. Peningkatan Kemampuan Teknis SDM

Karena dimensi kemampuan SDM masih berada pada kategori yang perlu ditingkatkan, organisasi perlu mengadakan pelatihan teknis rutin agar pegawai lebih terampil dalam menjalankan tugas sesuai prosedur yang ditetapkan, sehingga dapat meningkatkan profesionalisme secara keseluruhan.

c. Optimalisasi Kualitas E-Service

Fokus utama perbaikan sebaiknya diarahkan pada dimensi kecepatan dan ketepatan pelayanan, yang saat ini menjadi titik terendah dalam variabel *e-service*. Peningkatan infrastruktur digital dan penyederhanaan prosedur *online* sangat disarankan untuk mencapai target kepuasan pengguna yang lebih tinggi.

d. Penyederhanaan Prosedur

Mengingat persyaratan pelayanan masih dirasakan belum cukup mudah bagi sebagian pengguna, disarankan untuk meninjau kembali alur layanan agar lebih ringkas, transparan, dan tidak berbelit-belit.

5.2.2 Saran Untuk Penelitian Selanjutnya

- a. Mengingat model struktural penelitian ini memiliki nilai determinasi (R^2) yang sangat tinggi untuk kepuasan pengguna jasa (91,5%) dan *e-service* (65,7%), peneliti selanjutnya dapat menambahkan variabel eksogen lain, seperti budaya organisasi atau infrastruktur teknologi, untuk memperkaya model penelitian.
- b. Mengingat profil responden mayoritas didominasi oleh laki-laki dan kelompok masa kerja tertentu, penelitian selanjutnya dapat melibatkan cakupan responden yang lebih luas untuk melihat apakah terdapat perbedaan persepsi berdasarkan latar belakang demografis yang lebih beragam.

