

## V. KESIMPULAN DAN SARAN

### 5.1 Kesimpulan

Berdasarkan Analisis Kualitas Website Rumah Sakit Jiwa Daerah Kolonel H. M. Syukur Menggunakan Metode PIECES, diperoleh Kesimpulan sebagai berikut:

1. Variabel *Performance* (Kinerja Sistem) memperoleh skor rata-rata kepuasan sebesar 3.47 berdasarkan perhitungan menggunakan metode PIECES Framework yang termasuk dalam kategori “Sangat Puas”. Hasil uji hipotesis menunjukkan bahwa *Performance* (Kinerja Sistem) berpengaruh positif terhadap kepuasan pengguna dengan nilai probabilitas 0.000 yang lebih kecil dari 0.05. Hal ini menunjukkan bahwa kinerja sistem memiliki pengaruh signifikan terhadap kepuasan pengguna, di mana perbaikan kinerja dapat meningkatkan kepuasan secara keseluruhan.
2. Variabel *Information* (Informasi) memperoleh skor rata-rata kepuasan sebesar 3.58 berdasarkan perhitungan menggunakan metode PIECES Framework yang termasuk dalam kategori “Sangat Puas”. Hasil uji hipotesis menunjukkan bahwa *Information* (Informasi) memiliki pengaruh positif terhadap kepuasan pengguna dengan nilai probabilitas 0.005 yang lebih kecil dari 0.05. Hal ini menunjukkan bahwa informasi yang disediakan oleh website sangat mempengaruhi tingkat kepuasan pengguna.
3. *Economic* (Ekonomi) memperoleh skor rata-rata kepuasan sebesar 2.92 berdasarkan perhitungan menggunakan metode PIECES Framework yang termasuk dalam kategori “Puas”. Hasil uji hipotesis menunjukkan bahwa *Economic* (ekonomi) memiliki pengaruh negative terhadap kepuasan pengguna dengan nilai probabilitas 0.000 kecil dari 0.05, namun memiliki nilai t hitung sebesar -11.016 yang kecil dari nilai t tabel yaitu 1.661. Variabel ini memerlukan perhatian lebih lanjut dalam meningkatkan kepuasan pengguna. Terutama pada kemudahan dalam menyelesaikan tugas atau pekerjaan yang sangat berpengaruh pada efisiensi pekerjaan, sehingga dapat meningkatkan tingkat kepuasan pengguna secara keseluruhan.
4. *Control and Security* (Pengendalian dan Pengamanan) memperoleh skor rata-rata kepuasan sebesar 3.50 berdasarkan perhitungan menggunakan metode PIECES Framework yang termasuk dalam kategori “Sangat Puas”. Hasil uji hipotesis menunjukkan bahwa *control and security* (pengendalian dan pengamanan) berpengaruh positif terhadap kepuasan pengguna dengan nilai probabilitas sebesar 0.001 yang lebih kecil dari 0.05. Hal ini menunjukkan bahwa pengendalian dan pengamanan data sangat penting dalam meningkatkan kepercayaan dan kepuasan pengguna.

5. *Efficiency* (Efisiensi) memperoleh skor rata-rata kepuasan sebesar 3.49 berdasarkan perhitungan menggunakan metode PIECES Framework yang termasuk dalam kategori “Sangat Puas”. Hasil uji hipotesis menunjukkan bahwa *efficiency* (efisiensi) berpengaruh positif terhadap kepuasan pengguna dengan nilai probabilitas sebesar 0.016 yang lebih kecil dari 0.05. Hal ini menunjukkan bahwa efisiensi sistem yang baik berkontribusi pada kepuasan pengguna yang lebih tinggi.
6. *Service* (Pelayanan) memperoleh skor rata-rata kepuasan sebesar 2.84 berdasarkan perhitungan menggunakan metode PIECES Framework yang termasuk dalam kategori “Puas”. Hasil uji hipotesis menunjukkan bahwa *service* (pelayanan) berpengaruh positif terhadap kepuasan pengguna dengan nilai probabilitas 0.002 yang lebih kecil dari 0.05. Meskipun skor rata-rata kepuasan ini menunjukkan “Puas”, variabel *Service* memerlukan perhatian lebih lanjut untuk meningkatkan kepuasan pengguna, terutama pada fitur pendaftaran online dan kelengkapan sistem pembetulan otomatis (*autocorrect*) terhadap kata kunci yang digunakan.
7. Variabel *Economics* dan *Service* yang perlu ditingkatkan untuk meningkatkan kepuasan pengguna lebih lanjut. Perbaikan pada fitur pendaftaran online, pencarian informasi, dan efisiensi sistem harus menjadi prioritas untuk meningkatkan kualitas layanan dan memenuhi ekspektasi pengguna. Langkah selanjutnya adalah implementasi perbaikan pada aspek yang mendapat penilaian rendah dan melakukan evaluasi berkala untuk memastikan bahwa sistem ini terus berkembang dan memenuhi kebutuhan penggunanya. Dengan demikian, hasil analisis ini memberikan wawasan yang berharga untuk pengembangan dan peningkatan berkelanjutan dalam menyediakan layanan yang lebih baik kepada pengguna Website Rumah Sakit Jiwa Daerah Kolonel H. M. Syukur.

## 5.2 Saran

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan, terdapat beberapa saran untuk penelitian selanjutnya:

1. Bagi penelitian berikutnya, disarankan untuk melakukan analisis yang lebih mendalam terhadap setiap variabel kualitas Website Rumah Sakit Jiwa Daerah Kolonel H. M. Syukur. Hal ini dapat mencakup penelitian yang lebih detail tentang faktor-faktor spesifik yang mempengaruhi kinerja, informasi, ekonomi, pengendalian dan keamanan, efisiensi, dan pelayanan.
2. Dalam mengembangkan dan memperbaiki Website Rumah Sakit Jiwa Daerah Kolonel H. M. Syukur, penting untuk mengintegrasikan pengguna dalam proses

pengembangan. Melibatkan pengguna dalam diskusi, wawancara untuk dapat memberikan wawasan yang berharga tentang kebutuhan dan preferensi pengguna yang sebenarnya.