

BAB V

PENUTUP

5.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan pada bab sebelumnya maka peneliti menyimpulkan bahwa Kualitas Pelayanan Kepegawaian Sistem Informasi Manajemen Pendidikan Tenaga Kependidikan (SIMPATIKA) Kantor Kementerian Agama Kabupaten Purbalingga Baik. Pada nilai t tabel statistik maka nilai t tabel sebesar 1,671. Karena nilai t hitung sebesar 12,539 > t tabel 1,671, maka Hipotesis Nol (H_0) ditolak dan Hipotesis Alternatif (H_a) diterima. Dengan demikian, H_a diterima atau Tingkat kualitas pelayanan kepegawaian melalui *e-service quality* pada SIMPATIKA di Kementerian Agama Kabupaten Purbalingga cukup tinggi berdasarkan penilaian pengguna.

Hasil penelitian ini merujuk pada indikator *E-Service Quality* menurut Ho dan Lee (2007) yaitu: *Information Quality, Security, Website Functionality, Customer Relationship, Responsiveness* dan *Fulfillment*.

1. Kualitas Pelayanan Kepegawaian SIMPATIKA dari indikator Kualitas Informasi (*Information Quality*)

Kualitas Pelayanan Kepegawaian SIMPATIKA indikator Kualitas Informasi (*Information Quality*) yang meliputi SIMPATIKA efektif dalam memberikan informasi secara tepat waktu, memiliki kesesuaian antara informasi yang ditawarkan dengan layanan yang sebenarnya, dan tidak pernah mengalami masalah dengan akurasi informasi yang diterima

melalui SIMPATIKA didapatkan hasil rata-rata 3,5 dan indeks konversi sebesar 97,5 sesuai dengan yang ditetapkan sebelumnya bahwa dengan indeks konversi sebesar 87,5 menyatakan indikator kualitas informasi sangat baik dalam kualitas pelayanan di Sistem Informasi Manajemen Pendidik Dan Tenaga Kependidikan (SIMPATIKA) Kantor Kementerian Agama Kabupaten Purbalingga.

2. Kualitas Pelayanan Kepegawaian SIMPATIKA dari indikator Keamanan (*Security*)

Kualitas Pelayanan Kepegawaian SIMPATIKA indikator Keamanan (*Security*) menekankan perlindungan privasi bagi pengguna SIMPATIKA dalam menggunakan layanan yang tersedia di website maupun aplikasi SIMPATIKA Kantor Kementerian Agama Kabupaten Purbalingga sehingga pelayanan yang akan diberikan mudah diterima dengan baik oleh pengguna layanan secara online didapatkan hasil nilai rata-rata sebesar 2,88 dan indeks konversi sebesar 72 sesuai dengan yang ditetapkan sebelumnya dengan nilai indeks konversi 72 menyatakan indikator Keamanan baik dalam kualitas pelayanan di Sistem Informasi Manajemen Pendidik Dan Tenaga Kependidikan (SIMPATIKA) Kantor Kementerian Agama Kabupaten Purbalingga.

3. Kualitas Pelayanan Kepegawaian SIMPATIKA dari indikator Fungsi Situs Web (*Website Functionality*)

Kualitas Pelayanan Kepegawaian SIMPATIKA indikator Fungsi Situs Web (*Website Functionality*) kenyamanan saat menggunakan website untuk mengakses SIMPATIKA daripada aplikasi, kurangnya kesalahan teknis di Web SIMPATIKA, dan fitur-fitur yang tersedia di situs web SIMPATIKA memenuhi kebutuhan pengguna. Sehingga Fungsi situs web pada SIMPATIKA berjalan dengan baik dan tidak mengalami masalah atau downtime yang berlebihan. Didapatkan hasil nilai rata-rata sebesar 3,58 dan indeks konversi sebesar 89,5 menyatakan indikator Fungsi Situs Web sangat baik dalam kualitas pelayanan di Sistem Informasi Manajemen Pendidik Dan Tenaga Kependidikan (SIMPATIKA) Kantor Kementerian Agama Kabupaten Purbalingga.

4. Kualitas Pelayanan Kepegawaian SIMPATIKA dari indikator Hubungan Pelanggan (*Customer Relationship*)

Kualitas Pelayanan Kepegawaian SIMPATIKA indikator Hubungan Pelanggan (*Customer Relationship*) responsif Penanggung Jawab SIMPATIKA dalam menyelesaikan masalah atau pertanyaan yang diajukan, lama waktu yang dibutuhkan ketika menghubungi pihak layanan SIMPATIKA, dan juga SIMPATIKA memberikan informasi terbaru atau update terkait layanan atau produk yang tersedia. Didapatkan hasil nilai rata-rata sebesar 3,25 dan indeks konversi 81,25 sesuai dengan

yang ditetapkan sebelumnya bahwa dengan nilai 81,25 menyatakan indikator Hubungan Pelanggan baik dalam kualitas pelayanan di Sistem Informasi Manajemen Pendidik Dan Tenaga Kependidikan (SIMPATIKA) Kantor Kementerian Agama Kabupaten Purbalingga.

5. Kualitas Pelayanan Kepegawaian SIMPATIKA dari indikator Daya Tanggap dan Pemenuhan (*Responsiveness dan Fullfilment*)

Kualitas Pelayanan Kepegawaian SIMPATIKA indikator Daya Tanggap dan Pemenuhan (*Responsiveness dan Fullfilment*) penyedia layanan SIMPATIKA dapat meningkatkan keefektifan, keefisienan, dan kepuasan pengguna dalam mengoperasikan dan memanfaatkan SIMPATIKA sesuai dengan tujuan dan kebutuhan mereka. Dengan adanya Daya Tanggap dan Pemenuhan yang optimal dalam SIMPATIKA, pengguna atau operator akan merasakan adanya kepuasan dan kepercayaan yang tinggi terhadap kualitas pelayanan yang diberikan. Hal ini akan berdampak positif pada pengalaman pengguna, tingkat kepuasan, dan loyalitas terhadap platform SIMPATIKA. Didapatkan hasil nilai rata-rata sebesar 2,98 dan indeks konversi sebesar 74,5 sesuai dengan yang ditetapkan sebelumnya bahwa dengan nilai indeks konversi sebesar 74,5 menyatakan indikator Daya Tanggap dan Pemenuhan baik dalam kualitas pelayanan di Sistem Informasi Manajemen Pendidik Dan Tenaga Kependidikan (SIMPATIKA) Kantor Kementerian Agama Kabupaten Purbalingga.

Berdasarkan permasalahan penelitian yang mengungkapkan permasalahan yang berulang dalam penggunaan SIMPATIKA, dapat disimpulkan bahwa perjalanan adaptasi dan perbaikan yang telah dijalankan selama tujuh tahun dalam layanan pelayanan online ini telah menghasilkan sebuah transformasi yang mengesankan. Meskipun menghadapi tantangan yang terus berkembang, SIMPATIKA mampu mengatasi berbagai hambatan dengan komitmen untuk terus berbenah dan beradaptasi. Kesenambungan upaya perbaikan dan adaptasi ini membuktikan bahwa penerapan teknologi dalam sistem pelayanan publik memang memerlukan keterlibatan aktif, inovasi berkelanjutan, serta fleksibilitas dalam menghadapi dinamika yang tak terelakkan. Keberhasilan SIMPATIKA dalam menghadapi dan mengatasi tantangan ini memberikan pelajaran berharga tentang pentingnya keterbukaan terhadap umpan balik pengguna, kolaborasi lintas sektor, serta komitmen dalam merespon perubahan tuntutan masyarakat. Dengan demikian, SIMPATIKA menjadi teladan inspiratif bagaimana penerapan teknologi dalam layanan publik dapat menjadi lebih baik dari waktu ke waktu melalui upaya berkelanjutan dan adaptasi terhadap perubahan zaman.

5.2 Implikasi

Hasil penelitian menunjukkan bahwa dengan memanfaatkan teknologi informasi dan komunikasi, SIMPATIKA dapat mempercepat proses administrasi kepegawaian, mengurangi kesalahan pengolahan data, dan memberikan akses yang lebih mudah bagi para pegawai. Upaya mengoptimalkan kualitas pelayanan kepegawaian pada SIMPATIKA harus

tetap dilanjutkan agar lebih maksimal, maka perlu diperhatikan beberapa hal berdasarkan hasil penelitian. diantaranya yaitu:

1. Indikator Keamanan (*Security*), berkenaan dengan indikator keamanan di beberapa aspek berada pada kategori baik. Namun terdapat aspek yang perlu diperbaiki yaitu terkait SIMPATIKA harus memiliki prosedur untuk menangani situasi darurat seperti password dan keamanan saat berganti akun serta keamanan saat mengidentifikasi dan memverifikasi identitas pengguna yang mengakses. Sehingga pada indikator ini diperlukan sistem keamanan pada SIMPATIKA selalu diperbarui dengan patch keamanan terbaru untuk melindungi dari kerentanan.
2. Daya Tanggap dan Pemenuhan (*Responsiveness and Fullfillment*), indikator ini berada pada kategori baik, namun terdapat aspek yang masih perlu adanya perbaikan seperti pada aspek seberapa baik SIMPATIKA mengatasi masalah atau keluhan yang di laporkan masih perlu ditingkatkan dengan mengintegrasikan teknologi baru seperti kecerdasan buatan atau analisis data untuk membantu dalam pengenalan masalah yang lebih baik dan solusi yang lebih efisien. Selain itu dari sisi pelatihan dan pengetahuan karyawan, pastikan bahwa pegawai atau tim yang bertanggung jawab atas menangani masalah atau keluhan dilengkapi dengan pengetahuan, pelatihan, dan keterampilan yang tepat.
3. Fungsi Layanan Pelanggan (*Customer Relationship*), berada pada kategori baik pada beberapa aspek. Namun terdapat aspek yang perlu diperbaiki

berkenaan dengan segi Responsif Penanggung Jawab SIMPATIKA dalam menyelesaikan masalah atau pertanyaan yang diajukan baik dari Operator atau pengguna SIMPATIKA dan lama waktu yang dibutuhkan ketika menghubungi pihak layanan SIMPATIKA. Sehingga pada indikator ini perlu ditingkatkan Kembali yaitu dengan penanggung jawab SIMPATIKA perlu memiliki pengetahuan yang mendalam tentang sistem tersebut, sehingga mereka dapat dengan cepat dan akurat menanggapi pertanyaan atau masalah yang diajukan oleh operator atau penanggung jawab. Pelatihan berkala perlu diadakan untuk memastikan bahwa pengetahuan mereka tetap terbaru dan relevan.

4. Kualitas Informasi (*Information Quality*) berada pada kategori sangat baik, dimana aspek-aspek pada Informasi yang tersedia pada SIMPATIKA sudah sesuai dengan kebutuhan pegawai, selain itu SIMPATIKA efektif dalam memberikan informasi secara tepat waktu dan juga SIMPATIKA memiliki kesesuaian antara informasi yang ditawarkan dengan layanan yang sebenarnya. Aspek-aspek tersebut harus dipertahankan oleh Kantor Kementerian Agama Kabupaten Purbalingga.

5. Fungsi Situs Web (*Website Functionality*) berkenaan dengan indikator Fungsi Situs Web berada pada kategori sangat baik. Aspek- aspek yang perlu dipertahankan yaitu nyaman saat menggunakan website untuk mengakses SIMPATIKA daripada aplikasi, sedikitnya kesalahan teknis di WEB SIMPATIKA, dan Fitur-fitur yang tersedia di situs web SIMPATIKA yang sudah memenuhi kebutuhan pengguna.