

BAB V PENUTUP

5.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan yang sudah dipaparkan mengenai kualitas pelayanan sistem Jafa dosen berbasis *online* di LLDIKTI Wilayah VI yang diselenggarakan melalui inovasi SiJAGO menggunakan 4 indikator pengukuran kualitas pelayanan dalam teori *e-GovQual* yang dicetuskan oleh Papadomichelaki dan Mentzas (2012), dapat ditarik kesimpulan bahwa meskipun secara konsep dan hasil penelitian yang dilakukan oleh peneliti lain menunjukkan bahwa inovasi pelayanan terutama inovasi pelayanan berbasis elektronik tidak selalu mengarah pada peningkatan kualitas pelayanan, LLDIKTI Wilayah VI terbukti mampu memberikan pelayanan sistem Jafa berbasis *online* yang berkualitas tinggi kepada para dosen PTS di Jawa Tengah dengan tingkat persentase sebesar 80,32%. Hasil uji hipotesis 1 (H1) menunjukkan bahwa, t_{hitung} (19,776) lebih besar dari t_{tabel} (1,664), sehingga dapat disimpulkan bahwa hasil penilaian dosen PTS di Jawa Tengah terhadap tingkat kualitas pelayanan sistem Jafa dosen berbasis *online* yang diselenggarakan melalui inovasi SiJAGO sudah termasuk dalam kategori tinggi. Selain itu, hasil uji keempat hipotesis lainnya, yakni H2, H3, H4, dan H5 menunjukkan bahwa t_{hitung} lebih besar dari t_{tabel} , sehingga dapat disimpulkan bahwa seluruh hipotesis penelitian diterima. Berdasarkan hasil penelitian, dapat diketahui bahwa *citizen support* merupakan faktor utama yang menunjang tingginya kualitas pelayanan sistem Jafa dosen berbasis *online* di LLDIKTI

Wilayah VI, kemudian diikuti oleh *reliability*, *efficiency*, dan *trust* dalam inovasi SiJAGO.

1. Indikator *efficiency*

Hasil uji hipotesis 2 (H2) menunjukkan bahwa t_{hitung} (13,409) lebih besar dari t_{tabel} (1,664). Dengan demikian, dapat digeneralisasikan bahwa hasil penilaian dosen PTS di Jawa Tengah terhadap indikator *efficiency* dalam kualitas pelayanan sistem Jafa dosen berbasis *online* di LLDIKTI Wilayah VI yang diselenggarakan melalui inovasi SiJAGO sudah termasuk dalam kategori tinggi. Nilai indeks konversi menunjukkan bahwa indikator *efficiency* termasuk dalam kategori tinggi dengan tingkat persentase sebesar 77,75%.

2. Indikator *Trust*

Sementara hasil uji hipotesis (H3) menunjukkan bahwa t_{hitung} (11,372) lebih besar dari t_{tabel} (1,664). Dengan demikian, dapat digeneralisasikan bahwa hasil penilaian dosen PTS di Jawa Tengah terhadap indikator *trust* dalam kualitas pelayanan sistem Jafa dosen berbasis *online* di LLDIKTI Wilayah VI yang diselenggarakan melalui inovasi SiJAGO sudah termasuk dalam kategori tinggi. Nilai indeks konversi menunjukkan bahwa indikator *trust* termasuk dalam kategori tinggi dengan tingkat persentase sebesar 77,63%.

3. Indikator *Reliability*

Sedangkan hasil uji hipotesis 4 (H4) menunjukkan bahwa t_{hitung} (17,640) lebih besar dari t_{tabel} (1,664). Dengan demikian, dapat

digeneralisasikan bahwa hasil penilaian dosen PTS di Jawa Tengah terhadap indikator *reliability* dalam kualitas pelayanan sistem Jafa dosen berbasis *online* di LLDIKTI Wilayah VI yang diselenggarakan melalui inovasi SiJAGO sudah termasuk dalam kategori tinggi. Nilai indeks konversi menunjukkan bahwa indikator *reliability* termasuk dalam kategori tinggi dengan tingkat persentase sebesar 83,04%.

4. Indikator *Citizen Support*

Terakhir, hasil uji hipotesis 5 (H5) menunjukkan bahwa t_{hitung} (19,667) lebih besar dari t_{tabel} (1,664). Dengan demikian, dapat digeneralisasikan bahwa hasil penilaian dosen PTS di Jawa Tengah terhadap indikator *citizen support* dalam kualitas pelayanan sistem Jafa dosen berbasis *online* di LLDIKTI Wilayah VI yang diselenggarakan melalui inovasi SiJAGO sudah termasuk dalam kategori tinggi. Nilai indeks konversi menunjukkan bahwa indikator *citizen support* termasuk dalam kategori tinggi dengan tingkat persentase sebesar 83,44%.

5.2 Implikasi

Merujuk pada kesimpulan hasil penelitian yang menunjukkan bahwa LLDIKTI Wilayah VI telah berhasil untuk menciptakan pelayanan sistem Jafa dosen berbasis *online* yang berkualitas tinggi melalui inovasi SiJAGO, maka agar dapat memaksimalkan kualitas pelayanan sistem Jafa dosen berbasis *online* yang berkualitas tinggi melalui inovasi SiJAGO, penelitian ini memberikan beberapa implikasi yaitu:

1. Terkait indikator *trust*, rendahnya keyakinan dari para dosen terhadap keamanan *username* dan *password* yang mereka masukkan ke SiJAGO berpotensi menyebabkan resistensi dari para dosen terhadap SiJAGO. Oleh karena itu LLDIKTI Wilayah VI perlu menyosialisasikan terkait kebijakan pengelolaan privasi dan keamanan data dosen yang ada dalam SiJAGO, terutama terkait keamanan *username* dan *password* meskipun dalam standar pelayanan sudah dinyatakan dengan jelas bahwa kerahasiaan data pengusul terjamin selama proses pelayanan Jafa berbasis *online* melalui SiJAGO berlangsung.
2. Terkait indikator *citizen support*, kecepatan dalam merespon kendala para dosen selama proses pelayanan Jafa berlangsung perlu ditingkatkan. Untuk mengatasi kendala tersebut, LLDIKTI Wilayah VI dapat mempertimbangkan untuk menambah jumlah staf di kelompok kerja Sumber Daya Perguruan Tinggi (SDPT). Selain untuk meningkatkan kecepatan dalam merespon kendala yang disampaikan para dosen, dengan menambah jumlah staf di kelompok kerja SDPT diharapkan dapat sekaligus meningkatkan kecepatan verifikasi berkas ajuan Jafa.
3. Terkait indikator *efficiency*, banyaknya fitur kustomisasi dalam suatu situs pelayanan, dapat menyebabkan *feature fatigue* dan menekan/menurunkan nilai pelayanan yang dirasakan oleh masyarakat pengguna layanan. Oleh karena itu, tingkat kustomisasi SiJAGO juga perlu untuk dievaluasi kembali agar dosen tidak perlu mengisi isian data pelayanan yang terlalu banyak atau dengan kata lain memaksimalkan tingkat *passive personalization* dalam

SiJAGO untuk meminimalkan jumlah input data pribadi dosen ke SiJAGO. Sedangkan keberfungsian *search engine* yang belum maksimal, dapat menghambat para dosen dalam mencari informasi dari sejumlah dokumen dalam SiJAGO. Oleh karena itu, keberfungsian *search engine* dalam SiJAGO juga perlu untuk ditingkatkan untuk meminimalisir upaya dan waktu tunggu unggah *file* persyaratan yang terlalu lama dengan terus meningkatkan performa SiJAGO. Terakhir, rendahnya ketepatan informasi dalam SiJAGO, dapat membuat proses pelayanan menjadi kurang efektif karena berpotensi menambah waktu penyelesaian pelayanan. Oleh karena itu, kejelasan informasi dalam SiJAGO juga perlu dievaluasi kembali, terutama terkait koreksi yang diberikan oleh *reviewer*.

4. Perlu diadakannya sosialisasi secara berkala terkait prosedur pelayanan Jafa, terutama terkait standar pelayanan, *Best Practice* Penilaian Jabatan Fungsional Akademik Dosen, serta berbagai fitur yang sudah difasilitasi oleh LLDIKTI Wilayah VI untuk menunjang pelayanan Jafa melalui SiJAGO (terutama e-ULT dan fitur lacak ajuan) karena masih cukup banyak dosen yang belum memahami bahkan sama sekali tidak mengerti prosedur dan juga fitur-fitur tersebut. Melalui sosialisasi ini juga diharapkan bahwa kendala pelayanan Jafa yang disebabkan oleh ketidakpahaman individu dapat diminimalisir.
5. Bagi peneliti lain, dapat melakukan penelitian sejenis dengan jumlah responden yang lebih banyak dengan cakupan wilayah yang lebih luas dalam kurun waktu yang berbeda agar setiap perbaikan yang dilakukan

dalam rangka meningkatkan kualitas pelayanan sistem Jafa dosen berbasis *online* di LLDIKTI Wilayah VI yang diselenggarakan melalui inovasi SiJAGO dapat dievaluasi secara berkelanjutan.

