

## **BAB V PENUTUP**

### **5.1. Kesimpulan**

Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan menggunakan analisis kinerja implementasi yang dikemukakan oleh Ripley (dalam Purwanto & Sulistyastuti, 2012), dapat diambil kesimpulan bahwa kinerja implementasi pelayanan publik menggunakan aplikasi SEMAR belum optimal. Lima aspek keluaran kebijakan (*policy output*) yang terdiri dari cakupan, akses, akuntabilitas, *service delivery* dan kesesuaian program dengan belum sepenuhnya dirasakan oleh kelompok sasaran. Belum optimalnya kinerja implementasi pelayanan publik menggunakan aplikasi SEMAR dibuktikan dengan masih adanya ketidakpahaman pengguna terhadap prosedur dan persyaratan pengajuan pelayanan. Adapun hasil analisis kelima aspek kinerja implementasi dalam penelitian ini antara lain:

#### **1. Cakupan**

Aspek cakupan pada Implementasi aplikasi SEMAR dalam mendukung digitalisasi pelayanan publik di Kantor Regional I Badan Kepegawaian Negara sudah efektif. Hal ini dibuktikan dengan pengoperasian aplikasi SEMAR yang sudah mampu mencakup seluruh kelompok sasaran dan memenuhi target capaian tahunan yang telah ditetapkan.

## 2. Akses

Kemudahan akses dalam pelayanan publik menggunakan aplikasi SEMAR sudah dapat dirasakan oleh pengguna layanan terutama dari segi kemudahan mengakses aplikasi secara teknis. Namun, masih seringkali terdapat pengajuan pelayanan dengan berkas yang tidak sesuai ketentuan yang mengindikasikan bahwa pengguna layanan masih belum sepenuhnya mudah dalam mengakses program ini. Permasalahan ini disebabkan oleh ketidakpahaman pengguna layanan serta sosialisasi tidak dilakukan secara menyeluruh.

## 3. *Service Delivery*

*Output* program pelayanan publik menggunakan aplikasi SEMAR berupa ketepatan waktu pelayanan sudah dirasakan oleh pengguna layanan dimana proses penyelesaian pelayanan sudah sesuai dengan standar jangka waktu pelayanan.

## 4. Akuntabilitas

Pelayanan publik menggunakan aplikasi SEMAR di Kantor Regional I BKN sudah dilaksanakan secara akuntabel. Pelayanan menggunakan aplikasi SEMAR dipertanggungjawabkan dalam bentuk laporan yang dilaksanakan tiga bulan sekali. Pelayanan publik menggunakan aplikasi SEMAR juga sudah dilaksanakan secara terbuka melalui sistem.

## 5. Kesesuaian Program dengan Kebutuhan

Pelayanan publik menggunakan aplikasi SEMAR merupakan bentuk digitalisasi pelayanan publik yang menjawab tuntutan pelayanan agar lebih cepat. Pada implementasinya, penggunaan aplikasi SEMAR mampu menjadikan pelayanan penetapan status kepegawaian menjadi lebih cepat daripada menggunakan sistem manual, namun seringkali terdapat penyelesaian pelayanan yang terhambat akibat berkas yang tidak lengkap. Hal ini mengakibatkan manfaat dari program tidak dirasakan secara maksimal karena pelayanan yang seharusnya dapat diselesaikan dengan cepat menjadi terhambat.

### 5.2. Implikasi

Berdasarkan hasil penelitian yang telah diuraikan pada BAB sebelumnya, aplikasi SEMAR belum sepenuhnya diimplementasikan secara optimal. Adapun implikasinya adalah:

1. Manfaat atau *output* yang dihasilkan dari adanya program tersebut tidak dapat dirasakan secara maksimal

Aplikasi SEMAR sejatinya merupakan aplikasi yang mampu mempermudah proses pelayanan publik pada bagian status kepegawaian di Kantor Regional I Badan Kepegawaian Negara. Namun manfaat dari program ini tidak dapat dirasakan secara maksimal apabila program tersebut tidak diimplementasikan secara optimal.

2. Perlu adanya sosialisasi secara menyeluruh

Masih adanya ketidakpahaman pengguna layanan terhadap mekanisme dan persyaratan pengajuan pelayanan mengindikasikan bahwa isi dari sosialisasi yang sudah pernah dilaksanakan belum tersampaikan kepada pengguna layanan secara keseluruhan. Maka dari itu Kantor Regional I BKN perlu mengadakan sosialisasi secara berkala terkait program-program yang sedang dilaksanakan agar tidak terjadi miskomunikasi atau ketidakjelasan pelaksanaan program.

3. Keberhasilan suatu program sangat ditentukan oleh bagaimana implementasinya

Berdasarkan hasil penelitian diatas maka dapat dipahami bahwa ketika suatu kebijakan atau program telah disusun sebaik mungkin maka tercapai tidaknya tujuan tersebut dan bagaimana *outputnya* sangat tergantung kepada bagaimana proses implementasinya sehingga dapat disimpulkan bahwa tahap implementasi pada suatu program atau kebijakan merupakan tahap yang krusial dan harus dilaksanakan dengan sebaik-baiknya.