

## **BAB V PENUTUP**

### **5.1 Kesimpulan**

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan pada bab sebelumnya maka peneliti menarik kesimpulan bahwa pelayanan kepegawaian melalui SEMAR telah menggeser sistem yang sebelumnya masih manual, kini telah berbasis digital. Dengan konsep *paperless* yang diterapkan saat ini memberikan kemudahan baik bagi OPD/instansi daerah dalam pengumpulan berkas persyaratan, maupun bagi pihak Kantor Regional I BKN Yogyakarta dalam melakukan verifikasi berkas. Inovasi pelayanan publik melalui SEMAR di Kantor Regional BKN Yogyakarta dilihat dari atribut inovasi menurut Everett M. Rogers (2003) yaitu sebagai berikut:

1. Dari aspek keunggulan relatif (*relative advantages*), SEMAR merupakan inovasi baru yang membawa perubahan terhadap proses pemberian layanan sebagai bentuk nilai kebaruan dibandingkan dengan kondisi sebelumnya. Nilai kebaruan tersebut memberikan nilai lebih atau keuntungan relatif yang lebih baik. Pelayanan kepegawaian yang berbasis digital melalui SEMAR dengan metode *paperless* ini memiliki nilai lebih atau keuntungan dalam hal efisiensi dibandingkan dengan pelayanan sebelumnya yang manual. Adanya inovasi SEMAR mampu memberikan kemudahan dan kepuasan kepada pihak Kantor Regional I BKN Yogyakarta sebagai pengelola dan pemberi layanan maupun kepada instansi/OPD selaku pengguna (*user*) SEMAR dan penerima layanan.

2. Dari aspek kesesuaian (*compatibility*), inovasi SEMAR di Kantor Regional I BKN Yogyakarta hadir karena tuntutan transformasi digital dan telah sesuai dengan norma yang ada yaitu dalam rangka meningkatkan kualitas pelayanan publik. Ketersediaan sumber daya dan sarana dan prasarana penunjang sudah sesuai dan memadai. Begitu juga dengan kesesuaian acuan/ide gagasan sebelumnya, pelaksanaan inovasi SEMAR tidak serta-merta meninggalkan sistem yang terdahulu tetapi menyesuaikan kebutuhan akan pelayanan berbasis digital yang lebih efektif dan efisien.
3. Dari aspek kerumitan (*complexity*), pelayanan kepegawaian melalui inovasi SEMAR masih terdapat kendala dan masalah dalam pelaksanaannya. Kendala atau masalah yang perlu diperhatikan adalah terkait jaringan *error* karena *maintenance*. Namun hal tersebut adalah wajar karena berkaitan dengan sistem aplikasi. Di samping kendala dalam hal jaringan, kendala lainnya yaitu berkaitan dengan kesalahan dalam *input* data yang disebabkan karena kelalaian manusia (*human error*). Adanya perubahan sistem yang semula manual menjadi digital menimbulkan kerumitan tersendiri sehingga sumber daya manusia harus bisa menyesuaikan.
4. Dari aspek kemungkinan dicoba (*trialability*), inovasi SEMAR pada Kantor Regional I BKN Yogyakarta dapat dikatakan memenuhi atribut inovasi kemungkinan dicoba (*trialability*). Adanya penggunaan SEMAR telah melewati proses uji coba secara bertahap dengan metode *pilot project* sebelum akhirnya dinyatakan layak dan diterapkan ke semua instansi di wilayah kerja Kantor Regional I BKN Yogyakarta. Inovasi SEMAR juga

sudah melalui proses pengenalan yaitu dengan melakukan sosialisasi. Selain itu, Kantor Regional I BKN Yogyakarta juga memberikan kesempatan bagi instansi/OPD yang membutuhkan pemahaman dan pelatihan lebih melalui *coaching clinic*.

5. Dari aspek kemudahan diamati (*observability*), adanya penggunaan SEMAR dapat dikatakan sudah memenuhi kemudahan untuk diamati. Fitur-fitur dalam SEMAR sudah sederhana, mudah dalam penggunaannya, dan dilengkapi buku panduan (*user manual*) sehingga ramah pengguna baru. Mekanisme pengajuan pelayanan melalui inovasi SEMAR juga jelas dan mudah dipahami, serta dapat dilihat secara jelas memberikan dampak pada peningkatan kualitas pelayanan publik.

## 5.2 Implikasi

### 5.2.1 Implikasi Teoritis

Hasil penelitian ini memiliki implikasi yang positif bagi organisasi publik terutama bagi pihak yang bersangkutan dalam penelitian ini. Di era serba digital ini, organisasi pemerintah dituntut untuk dapat beradaptasi dengan mengikuti perkembangan yang ada. Terbentuknya ide dan gagasan baru berbasis teknologi dan informasi dapat menjadi solusi yang baik dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik. Suatu inovasi tidak harus benar-benar sesuatu yang baru tetapi dapat juga hasil adopsi yang kemudian dikembangkan sesuai dengan kebutuhan atau permasalahan pelayanan yang ada. Inovasi sebagai suatu cara baru di samping memberikan nilai lebih akan memiliki kerumitan tersendiri

dalam penerapannya. Untuk itu, dalam mencapai keberhasilan suatu inovasi perlu partisipasi dan komitmen yang penuh antara seluruh *stakeholder*.

### 5.2.2 Implikasi Praktis

1. Terbentuknya dan berjalannya inovasi SEMAR oleh Kantor Regional I BKN Yogyakarta menyebabkan pelaksanaan pelayanan kepegawaian menjadi lebih efisien dan mudah. Kantor Regional I BKN Yogyakarta terus berupaya memberikan pelayanan prima dalam bidang kepegawaian.
2. Kelalaian sumber daya manusia (*human error*) menjadi penyebab pelayanan kepegawaian melalui inovasi SEMAR tidak berjalan secara maksimal. Kantor Regional I BKN Yogyakarta mengadakan evaluasi dan koordinasi baik di internal Kantor Regional I BKN Yogyakarta maupun kepada instansi/OPD di wilayah kerjanya dalam rangka memperbaiki dan menghindari penyebab kendala dan masalah dalam pelaksanaan inovasi SEMAR.
3. Partisipasi dan komitmen yang tinggi dari para pegawai baik dari Kantor Regional I BKN Yogyakarta selaku pengelola dan pemberi layanan maupun instansi/OPD di wilayah kerjanya selaku pengguna (*user*) dan penerima layanan dalam mendukung pelayanan kepegawaian melalui inovasi SEMAR agar pelaksanaan pelayanan dapat berjalan maksimal sesuai tujuan yang diharapkan.