

BAB V

PENUTUP

5.1. Kesimpulan

Berdasarkan hasil pembahasan, implementasi aplikasi AoRA secara garis besar belum optimal dalam pengelolaan arsip Laporan Masyarakat di Ombudsman RI. Penerapannya masih menghadapi beberapa tantangan, yakni keterbatasan fitur aplikasi, belum adanya integrasi dengan sistem informasi lain, ketergantungan pada jaringan internet yang menghambat aksesibilitas, serta pemahaman penggunaan yang bervariasi di antara penggunanya. Belum adanya *back-up system* yang memadai turut menjadikannya rentan terhadap risiko kehilangan data. Perinciannya sebagai berikut.

1. *System Quality* (Kualitas Sistem)

Aspek kualitas sistem dikaji berdasarkan sub-aspek keandalan sistem dan efisiensi waktu. Pengkajian menunjukkan bahwa aplikasi AoRA memiliki respon sistem yang cepat beserta kemudahan dan keamanan akses data, namun ketergantungan pada stabilitas jaringan internet masih menjadi tantangan yang dihadapi dalam implementasinya.

2. *Information Quality* (Kualitas Informasi)

Aspek kualitas informasi dikaji berdasarkan sub-aspek akurasi informasi dan ketersediaan informasi. Pengkajian menunjukkan bahwa aplikasi AoRA memiliki ketersediaan dan akurasi informasi tentang Laporan Masyarakat, namun belum adanya integrasi antar sistem informasi

dan kurangnya konsistensi tanggung jawab operator masih menjadi tantangan yang dihadapi dalam implementasinya.

3. *Use* (Penggunaan)

Aspek penggunaan dikaji berdasarkan sub-aspek respon sistem dan ketersediaan fitur pendukung. Pengkajian menunjukkan bahwa aplikasi AoRA memiliki respon sistem yang cepat dan fitur pendukung yang relevan, namun stabilitas jaringan internet serta belum adanya integrasi antar sistem informasi masih menjadi tantangan yang dihadapi dalam implementasinya.

4. *User Satisfaction* (Kepuasan Pengguna)

Aspek kepuasan pengguna dikaji berdasarkan sub-aspek kemudahan penggunaan dan kepuasan kerja. Pengkajian menunjukkan bahwa mudahnya UI (*User Interface*) berdampak dalam meningkatkan efisiensi kerja dalam pengelolaan kearsipan digital secara lebih cepat dan terorganisir, namun dedikasi pengguna dalam memanfaatkan teknologi masih dibutuhkan untuk mencapai keberhasilan implementasi aplikasi secara lebih lanjut.

5. *Individual Impact* (Dampak Individual)

Aspek dampak individual dikaji berdasarkan sub-aspek peningkatan keterampilan dan produktivitas. Pengkajian menunjukkan bahwa aplikasi meningkatkan keterampilan teknis, efisiensi kerja, dan produktivitas pengguna dalam pengelolaan arsip Laporan Masyarakat. Aplikasi ini

membantu pengguna mengadopsi teknologi digital dalam pekerjaannya sehari-hari. Beberapa pengguna meskipun begitu masih cenderung resisten untuk beradaptasi atas peralihan dari metode manual, sehingga menjadi tantangan yang masih dihadapi dalam implementasinya.

6. *Organizational Impact* (Dampak Organisasi)

Aspek dampak organisasi dikaji berdasarkan sub-aspek aksesibilitas arsip dan efisiensi operasional. Pengkajian menunjukkan bahwa aplikasi AoRA memberikan dampak organisasi yang signifikan dengan meningkatkan efisiensi operasional, mengurangi ketergantungan pekerjaan pada metode manual, serta memperkuat akurasi data dalam pengelolaan arsip Laporan Masyarakat. Efektivitasnya meskipun begitu masih bergantung pada pengembangan fitur dan integrasi sistem dalam rangka optimalisasi sistem informasi.

5.2. Implikasi

Berdasarkan kesimpulan tersebut, ditemukan beberapa hambatan atas implementasi AoRA dalam pengelolaan kearsipan Laporan Masyarakat digital di Ombudsman RI. Pengembangan aplikasi sebaiknya difokuskan pada peningkatan fitur sesuai kebutuhan pengguna, integrasi antar sistem informasi, optimalisasi infrastruktur, serta penguatan kebijakan keamanan data agar dampak penggunaannya berkelanjutan secara optimal. Berikut ini merupakan implikasi yang dapat diberikan untuk mengoptimalkan penggunaan aplikasi AoRA secara lebih lanjut.

1. *System Quality* (Kualitas Sistem)

Aspek kualitas sistem dapat dioptimalkan dengan memperbaiki infrastruktur jaringan internet yang meningkatkan stabilitasnya untuk mendukung efisiensi pengelolaan arsip. Hal tersebut dapat mengatasi gangguan pada sistem dengan menjaga aplikasi agar tetap andal. Pengoptimalan kualitas sistem melalui langkah tersebut akan membuat aplikasi memiliki waktu respon yang lebih konsisten, mempercepat proses kerja, dan meningkatkan kepercayaan pengguna terhadap sistem yang digunakan.

2. *Information Quality* (Kualitas Informasi)

Aspek kualitas informasi dapat dioptimalkan dengan ditingkatkannya pemeliharaan dan pembaruan data secara berkala untuk memastikan keakuratan dan ketersediaan informasi. Pelatihan khusus bagi operator untuk menjaga konsistensi data juga dapat dilakukan untuk mengurangi kesalahan yang disebabkan oleh *human error*. Integrasi aplikasi AoRA dengan sistem informasi lain turut dapat dilakukan agar informasi lebih terhubung secara menyeluruh. Optimalisasi aplikasi melalui langkah tersebut akan memperkuat kualitas informasi yang disajikan pada aplikasi, meningkatkan akurasi pengambilan keputusan, dan memudahkan pengguna dalam mengakses informasi yang dibutuhkan.

3. *Use* (Penggunaan)

Aspek penggunaan dapat dioptimalkan dengan dilakukannya pengembangan fitur pada sistem, seperti fitur pengingat otomatis dan filter data cepat, yang didasarkan pada kebutuhan pengguna. Pengintegrasian antar sistem informasi juga dapat dilakukan untuk mendukung efisiensi operasional pengelolaan arsip Laporan Masyarakat secara keseluruhan. Optimalisasi melalui langkah tersebut akan membuat pengguna lebih mahir dalam menggunakan aplikasi, mengurangi waktu kerja yang tidak efisien, serta memastikan sistem informasi telah dimanfaatkan secara optimal.

4. *User Satisfaction* (Kepuasan Pengguna)

Aspek kepuasan pengguna dapat dioptimalkan dengan ditingkatkannya kepuasan pengguna secara lebih lanjut melalui penyesuaian aplikasi dengan kebutuhan pengguna, termasuk pengembangan fitur tambahan dan pengintegrasian antar aplikasi. Penyelenggaraan survei berkala mengenai kepuasan pengguna dapat dilakukan untuk memberikan wawasan bagi perbaikan layanan. Langkah tersebut akan memperkuat pengalaman pengguna, meningkatkan kepuasan kerja, serta menciptakan rasa nyaman dan efisien dalam pemanfaatan aplikasi.

5. *Individual Impact* (Dampak Individual)

Aspek dampak individual dapat dioptimalkan dengan diselenggarakannya diklat (pendidikan dan pelatihan) berkelanjutan, serta pengedukasian terkait pentingnya transformasi digital untuk meningkatkan

pemanfaatan aplikasi digital. Pendampingan bagi SDM yang kesulitan beradaptasi dengan teknologi juga harus diberikan. Meningkatnya keterampilan pengguna akan diiringi dengan peningkatan produktivitas dan kepercayaan diri, sehingga pengguna akan mampu beradaptasi atas perubahan dengan menggunakan sistem informasi secara tepat.

6. *Organizational Impact* (Dampak Organisasi)

Aspek dampak organisasi dapat dioptimalkan dengan ditingkatkannya pengembangan fitur dan integrasi antar aplikasi dalam mendukung pengelolaan arsip secara terpadu. Hal tersebut akan menjaga konsistensi dalam aksesibilitas data serta meningkatkan efisiensi operasional aplikasi. Langkah ini akan membuat aplikasi AoRA semakin meningkat akurasi datanya, efisiensi penggunaannya, serta mencapai kemampuan organisasi dalam pemanfaatan sistem informasi secara lebih optimal dan profesional.