

BAB V

KESIMPULAN, IMPLIKASI, DAN KETERBATASAN

5.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dijabarkan pada bab-bab sebelumnya, dapat ditarik kesimpulan sebagai berikut:

1. Penerapan sistem aplikasi pelayanan yang menjadi objek dalam penelitian ini telah efektif dalam menunjang pemberian pelayanan kepabeanan terhadap pengguna jasa pada KPU BC Tipe C Soekarno Hatta. Hal ini terlihat dari persepsi responden yang meyakini bahwa penggunaan sistem aplikasi pelayanan dapat membantu mereka dalam menyelesaikan pekerjaan dengan pencapaian waktu pelayanan dan meningkatkan jumlah dokumen yang dapat dilayani pada kegiatan pelayanan impor. Penerapan sistem aplikasi pelayanan juga dipandang dapat meningkatkan kinerja pegawai.
2. Faktor yang terbukti secara empiris mengenai efektifitas penerapan sistem aplikasi pelayanan adalah efektifitas penerapan sistem aplikasi pelayanan memiliki tingkat efektifitas sebesar 73% dan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja pegawai DJBC pada tingkat keyakinan 95%. Dengan demikian, penerapan sistem aplikasi pelayanan telah efektif dalam meningkatkan kinerja pegawai KPU BC Tipe C Soekarno Hatta.
3. Berdasarkan analisis deskriptif, hal yang perlu dilakukan perbaikan dalam penerapan sistem aplikasi pelayanan adalah koneksi sistem aplikasi pelayanan yang sering terputus, keandalan sistem untuk menghindari kerusakan sistem,

kesalahan dan ketepatan waktu dalam menyajikan informasi, kompetensi teknisi dalam menangani sistem aplikasi pelayanan dan dukungan teknisi profesional yang dapat segera dihubungi pada saat terjadi masalah.

4. Tingkat efektifitas kualitas sistem sebesar 72% (efektif), kualitas informasi sebesar 76% (efektif), kualitas layanan sebesar 71% (efektif), kepuasan pengguna 75% (efektif) dan secara keseluruhan 73% (efektif). Hal ini menunjukkan bahwa penerapan sistem aplikasi pelayanan pada KPU BC Tipe C Soekarno Hatta telah efektif dalam peningkatan kinerja pegawai.
5. Bukti penerapan sistem aplikasi pelayanan pada KPU BC Tipe C Soekarno Hatta telah menunjukkan efektif dalam meningkatkan kinerja pegawai adalah dengan berhasilnya KPU BC Tipe C Soekarno Hatta dalam mencapai target pemenuhan janji layanan atas pengajuan dokumen PIBK yaitu *dwelling time* selama 8 jam kerja sebesar 98,90% pada tahun 2014 dan sebesar 98,77% pada tahun 2015 dari target 95% yang telah ditetapkan.
6. Peningkatan kinerja pegawai KPU BC Tipe C Soekarno Hatta juga terlihat dari jumlah dokumen yang dapat dilayani menggunakan sistem aplikasi pelayanan. Jumlah dokumen yang dapat dilayani sesuai janji layanan pada tahun 2014 sebanyak 746.153 dokumen sedangkan pada tahun 2015 sebanyak 798.563 dokumen. Hal ini menunjukkan adanya peningkatan jumlah dokumen yang dapat dilayani sesuai janji layanan sebanyak 52.410 dokumen

5.2 Implikasi

Temuan permasalahan dalam penelitian ini diharapkan dapat memberikan implikasi kepada KPU BC Tipe C Soekarno Hatta, yaitu:

1. KPU BC Tipe C Soekarno Hatta sebaiknya meningkatkan efektifitas penerapan sistem aplikasi pelayanan karena sistem aplikasi pelayanan dapat membantu pegawai dalam menyelesaikan pekerjaan dan mempercepat pelayanan kepabeanan. Efektifitas penerapan sistem aplikasi pelayanan dinilai masih belum maksimal, oleh karena itu perlu dilakukan peningkatan kualitas sistem, kualitas informasi dan kualitas layanan pada sistem aplikasi pelayanan.
2. Hal yang perlu ditingkatkan dari kualitas sistem adalah koneksi sistem aplikasi pelayanan yang sering terputus dan perlu dilakukan perbaikan sistem untuk menghindari kerusakan sistem yang pernah terjadi. Sedangkan hal yang perlu ditingkatkan dari kualitas informasi adalah informasi yang disajikan agar bebas dari kesalahan dan memberikan informasi yang tepat waktu. Selain itu, perlu dilakukan peningkatan kualitas layanan dari sistem aplikasi pelayanan, yaitu kompetensi teknisi dalam menangani sistem aplikasi pelayanan dan dukungan teknisi profesional yang dapat dihubungi pada saat terjadi masalah.
3. Peningkatan kualitas sistem pada sistem aplikasi pelayanan perlu dilakukan dengan meningkatkan koneksi untuk mengakses sistem aplikasi pelayanan agar koneksi sistem aplikasi pelayanan jarang terputus. Peningkatan koneksi akses sistem aplikasi pelayanan dapat dilakukan dengan memperkuat kapasitas jaringan dan server. Selain itu, peningkatan kualitas sistem dapat dilakukan

dengan perbaikan dan perawatan secara rutin sistem aplikasi pelayanan agar sistem aplikasi pelayanan tidak terjadi kerusakan.

4. Dalam upaya peningkatan kualitas informasi, dapat dilakukan dengan meningkatkan kecepatan dan ketepatan dalam melakukan *update* informasi pada *database* dalam sistem aplikasi pelayanan agar informasi yang ditampilkan pada sistem aplikasi pelayanan merupakan informasi yang bebas dari kesalahan, *up-to-date* dan relevan dengan kondisi pada saat mengakses sistem aplikasi pelayanan.
5. Peningkatan kualitas layanan perlu dilakukan dengan meningkatkan kualitas teknisi dengan memberikan diklat secara rutin dan menyediakan serta mempublikasikan nomor kontak teknisi yang selalu dapat dihubungi sehingga apabila terjadi masalah pengguna sistem aplikasi pelayanan dapat segera menghubungi teknisi dan secara cepat dapat menangani sistem aplikasi pelayanan.

5.3 Keterbatasan

Penelitian ini telah diupayakan dan dilaksanakan sesuai dengan prosedur ilmiah, namun tidak menutup kemungkinan masih memiliki keterbatasan, yaitu:

1. Penelitian ini menggunakan kuesioner sebagai alat untuk mengukur persepsi efektifitas penerapan sistem aplikasi pelayanan dan pengaruh efektifitas penerapan sistem aplikasi pelayanan terhadap kinerja pegawai pada KPU Bea dan Cukai Tipe C Soekarno Hatta. Oleh karena itu, subjektivitas dari responden mampu mengakibatkan biasnya jawaban responden yang dapat mempengaruhi

hasil penelitian ini. Penelitian selanjutnya diharapkan dapat menggunakan atau menambahkan metode lain yang dapat mengurangi atau bahkan menghilangkan bias tersebut.

2. Pada penelitian ini, variabel independen yang diteliti berpengaruh sebesar 16,9%. Hal ini berarti masih terdapat variabel lain sebesar 83,1% di luar model penelitian ini. Penelitian selanjutnya diharapkan dapat menambahkan variabel lain dan cakupan responden pengguna sistem aplikasi pelayana pada seluruh unit DJBC agar dapat memberikan persepsi keseluruhan dalam efektifitas penerapan sistem aplikasi pelayanan yang digunakan oleh DJBC.

