

BAB IV

PENUTUP

4.1 Kesimpulan

Kesimpulan dari penelitian mengenai efektivitas Aplikasi Sistem Informasi Pelayanan Kepegawaian (SINAGA) pada Badan Kepegawaian Daerah Provinsi Jawa Tengah, sebagai berikut:

4.1.1 Efektivitas Aplikasi Sistem Informasi Pelayanan Kepegawaian (SINAGA) pada Badan Kepegawaian Daerah Provinsi Jawa Tengah

Penelitian ini menyimpulkan bahwa Aplikasi SINAGA pada Badan Kepegawaian Daerah Provinsi Jawa Tengah secara keseluruhan belum berjalan efektif. Hal ini dibuktikan dengan belum maksimalnya indikator pencapaian target, kemampuan adaptasi, dan kepuasan kerja. Temuan ini sekaligus mengonfirmasi indikasi awal belum optimalnya Aplikasi SINAGA, merujuk pada identifikasi permasalahan berupa rendahnya penilaian pengguna dan kendala teknis yang diuraikan dalam latar belakang penelitian.

Indikator tanggung jawab merupakan indikator telah berjalan dengan baik dalam efektivitas Aplikasi SINAGA. Aplikasi ini berhasil menciptakan lingkungan kerja yang transparan dan akuntabel melalui penyajian informasi secara *real-time*, seperti pengajuan cuti dan kenaikan pangkat. Sistem ini secara signifikan menghilangkan ketergantungan pada komunikasi manual, memberikan kepastian status layanan, memperjelas alur proses, dan memperkuat rasa tanggung jawab setiap individu dalam melaksanakan tugas kedinasan. Keberhasilan ini membentuk sistem kerja yang terbuka dan dapat dipertanggungjawabkan secara sistematis di lingkungan BKD Jawa Tengah.

Pada tiga indikator lainnya, yakni pencapaian target, kemampuan adaptasi, dan kepuasan kerja masih menunjukkan kelemahan. Indikator pencapaian target belum maksimal karena masih terdapat layanan kepegawaian yang belum terakomodasi dalam aplikasi. Indikator kemampuan adaptasi terkendala oleh keterbatasan anggaran tahunan dan kompleksitas teknis dalam pembaruan sistem, meskipun dari sisi pengguna adaptasi terhadap fitur baru berjalan baik. Indikator kepuasan kerja juga belum optimal karena bersifat subjektif dan sering terkendala stabilitas jaringan internet atau *server* yang *error* serta masalah teknis saat penggunaan massal.

Faktor utama yang paling berpengaruh terhadap efektivitas Aplikasi SINAGA adalah ketersediaan infrastruktur pendukung, khususnya stabilitas jaringan internet dan kesiapan sistem dalam menghadapi penggunaan massal. Faktor ini juga menjadi penentu karena meskipun aplikasi telah dirancang dengan baik, kendala teknis yang bersumber dari infrastruktur yang belum memadai secara langsung menurunkan tingkat kepuasan pengguna dan menghambat optimalisasi seluruh indikator efektivitas lainnya.

Keberhasilan indikator tanggung jawab yang berhubungan dengan transparansi dan akuntabilitas, terbukti dapat dicapai lebih dahulu melalui digitalisasi layanan kepegawaian pada Aplikasi SINAGA. Pencapaian indikator lainnya, yakni pencapaian target, kemampuan adaptasi, dan kepuasan kerja sangat bergantung pada kesiapan infrastruktur dan dukungan anggaran. Hal ini mengindikasikan perlunya pengembangan kerangka teoritis efektivitas sistem informasi pelayanan kepegawaian yang lebih komprehensif dengan

mempertimbangkan faktor infrastruktur teknologi sebagai salah satu indikator penelitian yang menentukan keberhasilan indikator-indikator lainnya.

4.1.2 Faktor Pendorong dan Penghambat Efektivitas Aplikasi Sistem Informasi Pelayanan Kepegawaian (SINAGA) pada Badan Kepegawaian Daerah Provinsi Jawa Tengah

Efektivitas Aplikasi Sistem Informasi Pelayanan Kepegawaian (SINAGA) pada Badan Kepegawaian Daerah Provinsi Jawa Tengah dipengaruhi oleh berbagai faktor, baik faktor pendorong maupun faktor penghambat. Berdasarkan hasil penelitian, indikator perencanaan menjadi pendorong dalam efektivitas Aplikasi SINAGA. Keberhasilan implementasi aplikasi ini dalam mencapai tujuan yang direncanakan, yakni mendukung digitalisasi layanan kepegawaian. Aplikasi SINAGA telah memberikan kontribusi nyata terhadap peningkatan efisiensi, akurasi data, transparansi, dan terciptanya tata kelola Aparatur Sipil Negara (ASN) yang lebih terintegrasi dan terstruktur. Kekuatan indikator perencanaan ini menjadi fondasi yang kokoh bagi pengembangan Aplikasi SINAGA di masa mendatang.

Indikator koordinasi dan ketepatan pelayanan menjadi penghambat dalam efektivitas Aplikasi SINAGA. Pada indikator koordinasi, hambatan terbesar bersumber dari mispersepsi antar bidang mengenai wewenang dan tanggung jawab, serta kurangnya koordinasi proaktif dari bidang pemilik layanan saat akan mempublikasikan informasi atau fitur baru. Hal ini menyebabkan informasi yang diunggah kadang belum sesuai dan perbaikan yang dilakukan bersifat reaktif.

Pada indikator ketepatan pelayanan, hambatan utama berasal dari faktor eksternal seperti gangguan jaringan internet, cuaca buruk, dan kepadatan trafik

server yang menyebabkan perlambatan atau *downtime* aplikasi, terutama pada momen kritis seperti presensi di jam masuk dan pulang kantor. Selain itu, keterbatasan fungsional tertentu, seperti presensi yang hanya dapat dilakukan di lingkungan kantor, serta kendala individual, seperti lupa kata sandi turut memengaruhi aksesibilitas Aplikasi SINAGA.

Indikator perencanaan merupakan fondasi utama efektivitas. Kesesuaian antara tujuan yang direncanakan dengan hasil implementasi Aplikasi SINAGA, yakni tercapainya digitalisasi layanan kepegawaian menegaskan bahwa perencanaan yang matang menjadi prasyarat keberhasilan suatu sistem pelayanan kepegawaian.

Temuan penelitian mengenai indikator koordinasi sebagai penghambat efektivitas Aplikasi SINAGA, menegaskan bahwa mispersepsi antar bidang mengenai wewenang dan tanggung jawab, serta kurangnya koordinasi proaktif sebelum publikasi fitur baru, menunjukkan bahwa kelemahan koordinasi organisasional dapat memperlemah efektivitas sistem yang secara teknis telah dibangun dengan baik.

Terkait dengan temuan penelitian pada indikator ketepatan pelayanan, hal ini mengindikasikan bahwa aksesibilitas dan keandalan layanan menentukan efektivitas. Penelitian ini memberikan temuan baru, yakni dengan mengidentifikasi bahwa ketepatan pelayanan tidak hanya ditentukan oleh faktor internal sistem yang meliputi desain antarmuka atau ketersediaan fitur, akan tetapi juga dipengaruhi oleh faktor eksternal diluar kendali Aplikasi SINAGA.

4.2 Saran

Hasil penelitian tentang “Efektivitas Aplikasi Sistem Informasi Pelayanan Kepegawaian (SINAGA) pada Badan Kepegawaian Daerah Provinsi Jawa Tengah” mengidentifikasi beberapa kendala yang dapat dijadikan dasar untuk perbaikan di masa mendatang. Oleh sebab itu, penulis memberikan beberapa saran yang perlu dilakukan oleh Badan Kepegawaian Daerah Provinsi Jawa Tengah dengan fokus pada indikator-indikator penelitian yang terbukti belum optimal. Berikut ini beberapa saran yang penulis susun dari hasil penelitian yang diharapkan dapat memberikan manfaat di masa mendatang, antara lain sebagai berikut:

1. Berdasarkan temuan penelitian bahwa masih terdapat layanan kepegawaian yang belum terakomodasi dalam Aplikasi SINAGA, Badan Kepegawaian Daerah Provinsi Jawa Tengah perlu untuk melakukan evaluasi kebutuhan pengguna Aplikasi SINAGA secara menyeluruh, serta memetakan seluruh layanan kepegawaian yang belum terdigitalisasi.
2. Berkaitan dengan permasalahan keterbatasan anggaran tahunan dan kompleksitas teknis dalam pembaruan sistem, Badan Kepegawaian Daerah Provinsi Jawa Tengah perlu untuk melakukan pengembangan Aplikasi SINAGA secara bertahap dan memperhatikan mekanisme umpan balik pengguna. Hal ini sebagai dasar sistem prioritas pengembangan aplikasi berbasis data yang menyesuaikan dengan ketersediaan anggaran.
3. Guna mengatasi permasalahan kepuasan kerja yang bersifat subjektif dan sering terkendala stabilitas jaringan internet atau *server* yang *error*, serta masalah teknis saat penggunaan massal, Badan Kepegawaian Daerah

Provinsi Jawa Tengah disarankan untuk mengoptimalkan kapasitas infrastruktur dan *server* aplikasi guna memperkecil kemungkinan munculnya kendala teknis yang dialami oleh pengguna.

4. Berdasarkan temuan penelitian bahwa terdapat adanya mispersepsi antar bidang mengenai wewenang dan tanggung jawab, serta kurangnya koordinasi proaktif sebelum publikasi fitur baru, Badan Kepegawaian Daerah Provinsi Jawa Tengah perlu untuk mengembangkan dan menerapkan Standar Operasional Prosedur (SOP) yang jelas dan mengikat untuk mengatur kolaborasi antar bidang atau antar instansi, khususnya dalam hal wewenang, tanggung jawab, dan alur koordinasi sebelum publikasi informasi maupun peluncuran fitur baru pada Aplikasi SINAGA.
5. Berkaitan dengan kendala Aplikasi SINAGA yang disebabkan oleh permasalahan faktor eksternal, Badan Kepegawaian Daerah Provinsi Jawa Tengah disarankan untuk melakukan sosialisasi dan pelatihan yang berkelanjutan tentang antisipasi gangguan teknis Aplikasi SINAGA, serta panduan bagi pengguna yang lupa kata sandi untuk meningkatkan disiplin dan kemandirian dalam mengoperasikan aplikasi.

Penulis menyadari bahwa temuan dalam penelitian terkait “Efektivitas Aplikasi Sistem Informasi Pelayanan Kepegawaian (SINAGA) pada Badan Kepegawaian Daerah Provinsi Jawa Tengah” masih bersifat awal. Oleh sebab itu, perlu adanya penelitian lanjutan yang lebih komprehensif untuk mengkaji lebih mendalam mengenai efektivitas Aplikasi SINAGA. Penelitian selanjutnya dapat diarahkan pada beberapa aspek pengembangan, seperti memperluas jumlah informan agar data yang diperoleh lebih bervariasi dan dapat mewakili perspektif

pengguna yang lebih luas, mengintegrasikan pendekatan kuantitatif guna mengukur tingkat efektivitas secara lebih terukur. Selain itu, penelitian selanjutnya dapat melakukan evaluasi secara berkelanjutan untuk memantau perkembangan efektivitas Aplikasi SINAGA dari waktu ke waktu serta melihat dampak jangka panjang dari penggunaan aplikasi tersebut.