

## **BAB V**

### **SIMPULAN DAN SARAN**

#### **5.1 Simpulan (*Conclusion*)**

Berdasarkan hasil analisis data dan pembahasan yang telah dilakukan, maka dapat disimpulkan sebagai berikut:

1. Faktor teknologi (technology) dan faktor organisasi (organization) terbukti memberikan pengaruh terhadap manfaat bersih (net benefits) melalui faktor manusia (human), yaitu penggunaan sistem dan kepuasan pengguna. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas informasi dan kualitas layanan berpengaruh signifikan terhadap penggunaan sistem, sedangkan kualitas sistem tidak berpengaruh signifikan terhadap penggunaan sistem. Hal ini mengindikasikan bahwa penggunaan aplikasi Sinyaman Dinsosku lebih dipengaruhi oleh kebutuhan pekerjaan dan kualitas layanan yang diberikan dibandingkan persepsi pengguna terhadap kualitas teknis sistem. Pada kepuasan pengguna, kualitas sistem dan kualitas layanan berpengaruh signifikan, sedangkan kualitas informasi tidak berpengaruh signifikan. Kondisi tersebut menunjukkan bahwa pengguna lebih merasakan kepuasan dari kemudahan penggunaan sistem dan dukungan layanan dibandingkan dari kualitas informasi yang dihasilkan sistem.
2. Faktor organisasi (organization) yang meliputi struktur organisasi dan lingkungan organisasi menunjukkan hasil yang berbeda terhadap penggunaan sistem, kepuasan pengguna, dan manfaat bersih sistem. Struktur organisasi tidak berpengaruh signifikan terhadap penggunaan sistem, namun berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pengguna. Hal ini menunjukkan bahwa pembagian tugas atau struktur kerja belum tentu mendorong intensitas penggunaan sistem secara langsung, tetapi tetap berpengaruh terhadap kenyamanan pengguna dalam bekerja. Sementara itu, lingkungan organisasi berpengaruh signifikan terhadap penggunaan sistem dan kepuasan pengguna, yang mengindikasikan bahwa dukungan fasilitas, infrastruktur, kebijakan, serta lingkungan kerja yang mendukung mampu meningkatkan penggunaan sistem

dan kepuasan pengguna secara bersamaan. Namun, struktur organisasi dan lingkungan organisasi tidak berpengaruh langsung terhadap manfaat bersih sistem. Kondisi ini menunjukkan bahwa manfaat sistem lebih banyak diperoleh melalui pengalaman pengguna dalam menggunakan sistem dibandingkan pengaruh organisasi secara langsung.

3. Faktor manusia (human) yang meliputi penggunaan sistem dan kepuasan pengguna terbukti berpengaruh signifikan terhadap manfaat bersih (net benefits) aplikasi Sinyaman Dinsosku. Hal ini menunjukkan bahwa semakin tinggi tingkat penggunaan sistem dan semakin tinggi kepuasan pengguna, maka semakin besar manfaat yang diperoleh dari implementasi sistem tersebut. Manfaat tersebut dapat dirasakan dalam bentuk efisiensi kerja, kemudahan operasional, percepatan pelayanan, serta peningkatan kualitas pelayanan sosial di Kabupaten Kuningan.
4. Secara keseluruhan, hasil penelitian mengindikasikan bahwa keberhasilan implementasi Sistem Informasi Sinyaman Dinsosku tidak hanya ditentukan oleh aspek teknologi dan organisasi, tetapi juga sangat dipengaruhi oleh faktor manusia sebagai pengguna sistem. Kepuasan pengguna menjadi faktor yang lebih dominan dalam mendukung keberhasilan sistem dibandingkan penggunaan sistem semata. Dengan demikian, peningkatan kualitas layanan, kenyamanan penggunaan sistem, serta dukungan lingkungan organisasi menjadi aspek penting dalam meningkatkan keberhasilan implementasi sistem informasi pelayanan sosial.

## **5.2 Saran (*Suggestion*)**

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan, maka saran yang dapat diberikan adalah sebagai berikut:

### **1. Bagi Dinas Sosial Kabupaten Kuningan**

Disarankan untuk terus meningkatkan kualitas sistem, kualitas informasi, dan kualitas layanan pada aplikasi Sinyaman Dinsosku, terutama dalam aspek kemudahan penggunaan, kecepatan akses, keandalan sistem, serta keakuratan dan kelengkapan informasi. Hal ini penting karena hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas informasi dan kualitas layanan berpengaruh

signifikan terhadap penggunaan sistem dan kepuasan pengguna, serta kualitas sistem berpengaruh terhadap kepuasan pengguna. Oleh karena itu, peningkatan pada aspek teknologi perlu menjadi prioritas utama agar sistem dapat memberikan pengalaman penggunaan yang lebih baik dan mendukung peningkatan manfaat sistem secara optimal.

## **2. Bagi Pengguna (Operator Sinyaman)**

Disarankan kepada pengguna, khususnya operator Sinyaman, untuk meningkatkan pemanfaatan sistem secara maksimal dengan menggunakan seluruh fitur yang tersedia serta mengikuti pelatihan atau sosialisasi yang diselenggarakan oleh instansi terkait. Hal ini bertujuan untuk meningkatkan intensitas penggunaan sistem dan pemahaman pengguna terhadap sistem, mengingat hasil penelitian menunjukkan bahwa penggunaan sistem dan kepuasan pengguna berpengaruh signifikan terhadap manfaat bersih yang diperoleh. Dengan pemanfaatan yang optimal, pengguna akan lebih mudah merasakan manfaat sistem dalam mendukung pekerjaan sehari-hari.

## **3. Bagi Instansi Terkait**

Disarankan kepada instansi terkait untuk meningkatkan dukungan organisasi, khususnya dalam hal penyediaan infrastruktur, fasilitas pendukung, serta koordinasi antar instansi yang terlibat dalam pelayanan, seperti Dinas Kesehatan, rumah sakit, dan BPJS. Hasil penelitian menunjukkan bahwa lingkungan organisasi berpengaruh signifikan terhadap penggunaan sistem dan kepuasan pengguna, sehingga dukungan yang baik dari lingkungan organisasi akan membantu meningkatkan efektivitas implementasi sistem serta memperkuat manfaat yang dihasilkan dari penggunaan sistem tersebut.

## **4. Bagi Peneliti Selanjutnya**

Disarankan bagi peneliti selanjutnya untuk mengembangkan penelitian dengan menambahkan variabel lain di luar model HOT-Fit, seperti faktor budaya organisasi, kebijakan, atau kesiapan teknologi, yang berpotensi mempengaruhi keberhasilan sistem informasi. Selain itu, penelitian selanjutnya juga dapat memperluas objek penelitian pada instansi atau wilayah yang berbeda untuk memperoleh hasil yang lebih komprehensif dan generalisasi yang lebih luas,

sehingga dapat memperkaya kajian terkait evaluasi sistem informasi berbasis model HOT-FIT.