BAB V
KESIMPULAN DAN SARAN

5.1 Kesimpulan

Evaluasi terhadap efektivitas implementasi SIJAPATI pada ASN di Kabupaten Kuningan telah diselesaikan dengan mengadopsi model kesuksesan DeLone dan McLean. Rangkaian analisis data menghasilkan simpulan bahwa dari sembilan jalur hubungan yang diusulkan, terdapat tujuh yang dinyatakan diterima dan dua yang ditolak. Penjelasan lebih mendalam mengenai hasil dari tiap rumusan masalah diuraikan di bawah ini:

1. Pengaruh Kualitas Sistem (*System Quality*) terhadap Penggunaan (*Use*).
   Berdasarkan analisis data, Kualitas Sistem ditemukan memiliki kontribusi paling dominan dalam memengaruhi tingkat Penggunaan aplikasi. Dukungan empiris terlihat dari nilai *t-statistic* sebesar 4,101 dan *p-value* 0,000 yang berada di bawah ambang batas 0,05. Hal ini mengindikasikan bahwa ASN di Kabupaten Kuningan sangat mempertimbangkan kecepatan respons dan stabilitas sistem sebagai alasan utama mereka aktif menggunakan SIJAPATI dalam pekerjaan sehari-hari.
2. Pengaruh Kualitas Sistem (*System Quality*) terhadap Kepuasan Pengguna (*User Satisfaction*)
   Kepuasan ASN dalam mengoperasikan aplikasi SIJAPATI ditemukan sangat bergantung pada keandalan sistem teknisnya. Hasil pengujian membuktikan dampak positif variabel Kualitas Sistem terhadap Kepuasan Pengguna dengan nilai signifikansi yang kuat (t=3,574; p=0,000) dan besaran pengaruh sebesar 0,341. Hal ini mengindikasikan bahwa fitur yang responsif serta kemudahan akses pada platform tersebut berhasil menciptakan pengalaman pengguna yang positif di kalangan aparatur pemerintah daerah.
3. Pengaruh Kualitas Informasi (*Information Quality*) terhadap Penggunaan (*Use*)

Secara empiris, penelitian ini membuktikan bahwa Kualitas Informasi memiliki kontribusi nyata dalam memengaruhi tingkat Penggunaan aplikasi (koefisien jalur 0,328; t=3,109). Signifikansi yang kuat (p<0,05) mengindikasikan bahwa para ASN di Kabupaten Kuningan sangat mempertimbangkan aspek kelengkapan dan ketepatan data sebagai alasan utama mereka aktif mengoperasikan SIJAPATI. Semakin berkualitas konten informasi yang tersaji, maka intensitas interaksi pengguna dengan sistem akan mengalami kenaikan secara proporsional.

4. Pengaruh Kualitas Informasi (*Information Quality*) terhadap Kepuasan Pengguna (*User Satisfaction*)

   Secara empiris, penelitian ini mengonfirmasi bahwa penyajian data yang berkualitas merupakan faktor krusial yang meningkatkan *User Satisfaction* di lingkungan instansi. Hubungan ini ditunjukkan oleh koefisien jalur sebesar 0,359 dengan signifikansi yang kuat (p<0,05). Hal ini memberikan gambaran bahwa keandalan dan ketepatan konten informasi pada aplikasi SIJAPATI telah berhasil memenuhi ekspektasi para ASN, sehingga secara langsung berdampak pada rasa puas mereka sebagai pengguna.

5. Pengaruh Kualitas Layanan (*Service Quality*) terhadap Penggunaan (*Use*)

   Penelitian ini mengonfirmasi bahwa variabel *Service Quality* tidak memberikan kontribusi nyata terhadap tingkat Penggunaan aplikasi (koefisien jalur 0,146; p>0,05). Dengan nilai t-hitung sebesar 1,241 yang berada di bawah ambang batas signifikansi, dapat disimpulkan bahwa bantuan teknis serta responsivitas pengelola sistem belum menjadi stimulan utama yang mendorong ASN di Kabupaten Kuningan untuk lebih aktif menggunakan SIJAPATI.

6. Pengaruh Kualitas Layanan (*Service Quality*) terhadap Kepuasan Pengguna (*User Satisfaction*)

   Aspek pelayanan dukungan teknis ditemukan tidak memiliki andil besar dalam menentukan kepuasan para ASN saat mengoperasikan SIJAPATI. Secara statistik, hubungan ini terbukti tidak signifikan

dengan skor t=0,598, p=0,550, serta arah pengaruh negatif (-0,054). Fenomena ini terjadi karena mayoritas pegawai (79,8%) telah terbiasa menggunakan aplikasi setiap hari dan sifat sistem yang wajib (*mandatory*) meminimalisir ketergantungan mereka pada bantuan teknis dari pengelola

7. Pengaruh Penggunaan (*Use*) terhadap Kepuasan Pengguna (*User Satisfaction*)

   Secara statistik, penelitian ini mengonfirmasi bahwa Kepuasan Pengguna dipengaruhi secara nyata oleh tingkat Penggunaan aplikasi (koefisien jalur 0,319; t=2,582; p<0,05). Hasil tersebut memberikan gambaran bahwa familiaritas ASN terhadap SIJAPATI yang terbangun melalui penggunaan rutin menjadi pendorong utama meningkatnya apresiasi mereka terhadap sistem. Semakin terampil pegawai dalam mengoperasikan platform ini, maka tingkat kenyamanan dan kepuasan mereka akan mengalami kenaikan secara proporsional

8. Pengaruh Kepuasan Pengguna (*User Satisfaction*) terhadap Manfaat Bersih (*Net Benefits*)

   Secara statistik, penelitian ini mengonfirmasi bahwa *User Satisfaction* memiliki peran paling krusial dalam mendongkrak manfaat nyata aplikasi bagi penggunanya (koefisien jalur 0,557; t=6,284). Sebagai faktor yang paling dominan dalam model, hasil tersebut mengindikasikan bahwa kepuasan ASN merupakan pendorong utama bagi peningkatan produktivitas dan efisiensi kerja. Semakin positif pengalaman yang dirasakan pengguna, maka efektivitas pengelolaan kinerja pegawai di Kabupaten Kuningan akan mengalami kenaikan secara nyata.

9. Pengaruh Penggunaan (*Use*) terhadap Manfaat Bersih (*Net Benefits*)

   Secara statistik, penelitian ini membuktikan bahwa *Net Benefits* dipengaruhi secara kuat oleh intensitas Penggunaan aplikasi (koefisien jalur 0,389; t=4,329). Signifikansi yang meyakinkan (p<0,05) mengindikasikan bahwa keterbiasaan ASN dalam mengoperasikan SIJAPATI menjadi pendorong utama bagi mereka untuk merasakan

manfaat nyata dalam pekerjaan. Semakin rutin sistem ini digunakan, maka keuntungan operasional dari sisi ketepatan dan efektivitas manajemen kinerja akan mengalami kenaikan secara proporsional

Ditinjau dari kekuatan dukungan statistiknya, model penelitian ini menunjukkan kemampuan prediktif yang meyakinkan. Variabel *Net Benefits* memiliki nilai koefisien determinasi (R^2) sebesar 0,778, yang mengindikasikan bahwa *Use* dan *User Satisfaction* secara bersama-sama mampu menjelaskan 77,8% variasi manfaat yang diperoleh dari penggunaan aplikasi secara empiris.

Sementara itu, variabel-variabel eksogen yang terdiri dari kualitas sistem, kualitas informasi, kualitas layanan, serta intensitas penggunaan mampu menjelaskan 71,1% variasi pada *User Satisfaction* ($R^2 = 0,711$) dan 50,9% variasi pada *Use* ($R^2 = 0,509$). Hal ini menunjukkan bahwa model memiliki tingkat daya jelaskan yang cukup kuat hingga moderat pada setiap konstruk endogen.

Kelayakan model juga diperkuat oleh nilai SRMR sebesar 0,059 yang telah memenuhi kriteria *goodness of fit*, serta nilai Q^2 yang seluruhnya bernilai positif yang menegaskan adanya relevansi prediktif model. Dengan ditemukannya tujuh hipotesis yang signifikan dari total sembilan hipotesis yang diuji, penelitian ini mengonfirmasi bahwa Model DeLone dan McLean (2003) relevan dan efektif digunakan dalam mengevaluasi keberhasilan implementasi SIJAPATI di Kabupaten Kuningan. Secara umum, sistem tersebut dapat dikategorikan berhasil diimplementasikan berdasarkan indikator empiris yang digunakan dalam penelitian ini.

5.2 Saran

Berdasarkan kesimpulan yang telah diuraikan, berikut adalah saran yang dapat diberikan untuk pihak pengelola Aplikasi SIJAPATI, Pemerintah Kabupaten Kuningan, serta bagi peneliti selanjutnya.

5.2.1 Saran bagi Pihak Pengelola Aplikasi SIJAPATI (BKPSDM dan Admin Perangkat Daerah)

1. Meningkatkan Kualitas Sistem (*System Quality*). Mengingat *System Quality* memiliki pengaruh terbesar terhadap *Use*, disarankan untuk terus meningkatkan stabilitas sistem, kecepatan respons, dan kemudahan penggunaan. Hal ini dapat dilakukan dengan melakukan *maintenance server* secara berkala, meningkatkan kapasitas *bandwidth* untuk mengantisipasi lonjakan pengguna, serta menyederhanakan antarmuka pengguna (*user interface*) agar lebih intuitif. Selain itu, pengembangan fitur berbasis *mobile-friendly* atau aplikasi *mobile* dapat dipertimbangkan mengingat tren penggunaan perangkat seluler yang semakin meningkat.
2. Mempertahankan dan Meningkatkan Kualitas Informasi (*Information Quality*). Karena *Information Quality* terbukti signifikan memengaruhi *Use* dan *User Satisfaction*, disarankan untuk terus memastikan informasi kinerja yang dihasilkan SIJAPATI akurat, lengkap, relevan, dan tepat waktu. Hal ini dapat dilakukan dengan melakukan validasi data secara berkala, menyediakan notifikasi atau reminder bagi pegawai yang belum mengisi laporan, serta memastikan bahwa informasi yang ditampilkan sesuai dengan kebutuhan laporan pekerjaan pengguna.
3. Evaluasi Ulang Peran Kualitas Layanan (*Service Quality*). Meskipun *Service Quality* tidak terbukti signifikan dalam penelitian ini, bukan berarti aspek ini dapat diabaikan. Disarankan untuk tetap menyediakan saluran bantuan teknis yang responsif, namun dengan mempertimbangkan bahwa mayoritas pengguna sudah mandiri. Tim pengelola dapat mengembangkan database *Frequently Asked Questions* (FAQ) sehingga interaksi dengan tim pengelola hanya diperlukan untuk masalah yang kompleks.
4. Mendorong Penggunaan Aktif dan Berkelanjutan. Karena *Use* terbukti berpengaruh signifikan terhadap *Net Benefits* dan *User Satisfaction*, disarankan untuk terus mendorong pegawai agar menggunakan SIJAPATI secara aktif dan rutin. Hal ini dapat dilakukan dengan memberikan insentif atau penghargaan bagi perangkat daerah yang memiliki tingkat kepatuhan

pelaporan tertinggi, serta melakukan sosialisasi berkala mengenai fitur-fitur baru yang dapat mempermudah pekerjaan pegawai.

5. Memprioritaskan Kepuasan Pengguna. Mengingat *User Satisfaction* merupakan prediktor terkuat terhadap *Net Benefits*, disarankan untuk secara berkala melakukan survei kepuasan pengguna dan menindaklanjuti masukan yang diberikan. Kepuasan pengguna harus menjadi indikator kinerja utama (*key performance indicator*) bagi tim pengelola SIJAPATI.

5.2.2 Saran bagi Pemerintah Kabupaten Kuningan

1. Dukungan Kebijakan dan Anggaran. Pemerintah Kabupaten Kuningan diharapkan terus memberikan dukungan kebijakan dan anggaran yang memadai untuk pengembangan dan pemeliharaan SIJAPATI, terutama dalam hal peningkatan infrastruktur teknologi informasi (*server*, jaringan, keamanan data) serta pelatihan bagi pegawai.
2. Integrasi dengan Sistem Lain. Disarankan untuk mempertimbangkan integrasi SIJAPATI dengan sistem informasi lain yang relevan (misalnya sistem kepegawaian, sistem penggajian, atau sistem perencanaan) agar proses pelaporan kinerja menjadi lebih terintegrasi dan tidak memerlukan input data berulang.
3. Monitoring dan Evaluasi Berkelanjutan. Pemerintah daerah perlu membentuk tim monitoring dan evaluasi yang secara rutin menilai kinerja SIJAPATI, bukan hanya dari sisi teknis namun juga dari sisi kepuasan pengguna dan manfaat yang dihasilkan.

5.2.3 Saran bagi Peneliti Selanjutnya

1. Memperluas cakupan responden dan lokasi penelitian. Penelitian berikutnya disarankan untuk melibatkan jumlah responden yang lebih banyak dengan cakupan wilayah yang lebih luas, tidak hanya di Kabupaten Kuningan tetapi juga di kabupaten/kota lain yang menggunakan aplikasi atau sistem informasi kinerja yang serupa. Dengan demikian, hasil penelitian diharapkan memiliki tingkat generalisasi yang lebih tinggi serta mampu memberikan gambaran yang lebih komprehensif mengenai keberhasilan implementasi sistem informasi kinerja di lingkungan pemerintahan.

2. Menambahkan variabel moderasi atau mediasi. Penelitian selanjutnya dapat mempertimbangkan untuk menambahkan variabel moderasi seperti tingkat pendidikan, usia, frekuensi penggunaan, atau jenis kelamin untuk melihat apakah variabel-variabel tersebut memengaruhi hubungan antar konstruk dalam model. Selain itu, variabel kepercayaan (*trust*) seperti yang digunakan oleh Amalia dan Azizah (2022) dapat ditambahkan untuk memperkaya model.
3. Menggunakan pendekatan *mixed methods*. Penelitian berikutnya disarankan agar mengkombinasikan pendekatan kuantitatif dengan pendekatan kualitatif (wawancara mendalam atau *focus group discussion*) untuk mengeksplorasi lebih dalam alasan di balik temuan bahwa *Service Quality* tidak berpengaruh signifikan, serta untuk menggali persepsi pengguna secara lebih komprehensif.
4. Melakukan penelitian longitudinal. Penelitian dengan desain longitudinal atau pengukuran secara berkala dalam rentang waktu tertentu dapat dilakukan untuk mengamati perubahan persepsi pengguna terhadap SIJAPATI setelah adanya pembaruan sistem, perubahan kebijakan, maupun peningkatan layanan. Melalui pendekatan ini, peneliti dapat mengetahui perkembangan tingkat keberhasilan sistem informasi secara lebih akurat dari waktu ke waktu.
5. Membandingkan dengan Model Evaluasi Lain. Penelitian selanjutnya dapat membandingkan Model DeLone dan McLean dengan model evaluasi sistem informasi lainnya, seperti *Technology Aceptance Model* (TAM), *Unified Theory of Acceptance and Use of Technology* (UTAUT), atau *Human-Organization-Technology* (*HOT-Fit*) Model, untuk mengetahui model mana yang paling sesuai untuk mengevaluasi sistem pelaporan kinerja di lingkungan pemerintah.
6. Menguji pengaruh konteks penggunaan (*Mandatory* vs. *Voluntary*). Mengingat hasil penelitian ini menunjukkan bahwa *Service Quality* tidak berpengaruh signifikan terhadap Use dan User Satisfaction pada konteks penggunaan yang bersifat wajib (mandatory use), penelitian selanjutnya disarankan melakukan studi komparatif antara sistem yang bersifat wajib

dan sistem yang bersifat sukarela (voluntary use). Penelitian tersebut diharapkan dapat memberikan pemahaman yang lebih mendalam mengenai pengaruh konteks penggunaan terhadap hubungan antarvariabel dalam Model DeLone dan McLean, khususnya pada implementasi sistem informasi di sektor publik.