

BAB V. KESIMPULAN DAN SARAN

Pada bagian kesimpulan, disajikan temuan-temuan utama serta ringkasan dari hasil pembahasan. Kesimpulan ini merangkum secara ringkas temuan-temuan substansial dari penelitian, yang harus bersifat faktual, tidak spekulatif, dan sejalan dengan tujuan serta masalah yang diteliti. Selanjutnya, bagian saran memuat rekomendasi mengenai tindak lanjut yang dapat diambil dari hasil penelitian dan usulan untuk penelitian berikutnya yang relevan.

5.1 Kesimpulan

Penelitian ini bertujuan untuk mengevaluasi kinerja Sistem Informasi Sasaran Kinerja Pegawai (SI-SKP) di BKPSDM Pemerintah Kota Surabaya menggunakan model DeLone & McLean yang diperkaya dengan dimensi penerimaan pengguna dari model TAM. Berdasarkan analisis data dan pembahasan hipotesis, beberapa kesimpulan penting dapat ditarik sebagai berikut:

1. Penilaian Kualitas Sistem dan Kualitas Informasi SI-SKP:

- a. **Kualitas Sistem (SQ)** terbukti memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap **Persepsi Kegunaan (PUF)**. Ini menunjukkan bahwa stabilitas, fungsionalitas, dan keandalan SI-SKP dinilai baik oleh pengguna dan secara langsung membentuk persepsi bahwa sistem tersebut berguna dalam mendukung pekerjaan mereka.

- b. **Kualitas Informasi (IQ)** berpengaruh positif dan signifikan terhadap **Kemudahan Penggunaan (EOU)**. Artinya, akurasi, relevansi, dan kelengkapan informasi yang disajikan oleh SI-SKP mempermudah pengguna dalam mengoperasikan sistem.
- c. Namun, **Kualitas Informasi (IQ)** tidak secara langsung memengaruhi **Kepuasan Pengguna (USA)** secara signifikan. Ini mengindikasikan bahwa meskipun informasinya bagus, faktor lain mungkin lebih dominan dalam menentukan kepuasan.
2. **Pengaruh Persepsi Kemudahan Penggunaan dan Persepsi Kebermanfaatan SI-SKP terhadap Kepuasan Pengguna:**
- Kemudahan Penggunaan (EOU)** terbukti memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap **Kepuasan Pengguna (USA)**. Semakin mudah SI-SKP digunakan, semakin puas penggunanya.
 - Namun, **Persepsi Kegunaan (PUF)** tidak memiliki pengaruh signifikan terhadap **Kepuasan Pengguna (USA)**. Ini adalah temuan krusal dan mengejutkan, yang menunjukkan bahwa meskipun pengguna merasa SI-SKP berguna, kegunaan tersebut tidak serta-merta meningkatkan kepuasan mereka. Hal ini mungkin disebabkan karena kegunaan dianggap sebagai persyaratan dasar, atau ada faktor lain di luar kegunaan yang lebih memengaruhi kepuasan.
 - Selain itu, **Kemudahan Penggunaan (EOU)** juga tidak memiliki pengaruh signifikan terhadap **Persepsi Kegunaan (PUF)**. Ini kontras

dengan teori TAM yang umumnya menyatakan adanya hubungan ini, menunjukkan bahwa kemudahan penggunaan tidak secara otomatis membuat pengguna merasa sistem tersebut lebih berguna untuk pekerjaan mereka.

3. Pengaruh Kepuasan Pengguna SI-SKP terhadap Dampak Organisasi (Manfaat Bersih):

- a. **Kepuasan Pengguna (USA)** tidak memiliki pengaruh signifikan terhadap **Manfaat Bersih (NB)**. Artinya, meskipun pengguna merasa puas, kepuasan tersebut belum tentu diterjemahkan ke dalam manfaat yang terukur dan signifikan bagi organisasi atau individu. Ini mengindikasikan adanya pemutus dalam rantai pengaruh, di mana kepuasan tidak menjamin tercapainya manfaat bersih yang dirasakan.

4. Evaluasi Komprehensif Kinerja SI-SKP dengan Model DeLone & McLean dan TAM:

- a. Model penelitian ini berhasil mengungkap bahwa Kualitas Sistem (SQ) dan Kualitas Informasi (IQ) merupakan faktor signifikan yang mempengaruhi dimensi awal model, yaitu Persepsi Kegunaan (PUF) dan Kemudahan Penggunaan (EOU). Selain itu, ditemukan bahwa Kemudahan Penggunaan (EOU) berperan sebagai prediktor utama bagi Kepuasan Pengguna (USA).
- b. Namun, model menunjukkan keterbatasan dalam menjelaskan keseluruhan variabilitas pada variabel endogen (EOU, NB, PUF, USA),

ditunjukkan oleh nilai R-Square yang rendah. Hal ini menyiratkan adanya faktor-faktor lain di luar model, seperti dukungan organisasi, kebijakan, atau budaya kerja, yang kemungkinan besar memiliki pengaruh signifikan terhadap keberhasilan implementasi SI-SKP.

- c. Temuan-temuan yang tidak mendukung hipotesis umum dalam model seperti pengaruh PUF terhadap USA, serta USA terhadap NB, menyoroti kompleksitas penerimaan sistem informasi dalam konteks spesifik BKPSDM Pemerintah Kota Surabaya dan perlunya eksplorasi lebih lanjut terhadap faktor-faktor non-teknis. Karakteristik demografis pengguna, dengan dominasi responden berusia di atas 40 tahun, juga menjadi konteks penting yang perlu dipertimbangkan dalam evaluasi dan pengembangan sistem ke depan.

5.2 Saran

Berdasarkan kesimpulan penelitian mengenai evaluasi kinerja SI-SKP di BKPSDM Pemerintah Kota Surabaya, berikut adalah beberapa saran untuk perbaikan praktis dan pengembangan penelitian di masa mendatang:

5.2.1 Saran Praktis

1. **Untuk Meningkatkan Kualitas Informasi dan Kemudahan Penggunaan Guna Kepuasan Pengguna:** Mengingat Kualitas Informasi (IQ) berpengaruh signifikan terhadap Kemudahan Penggunaan (EOU), dan

Kemudahan Penggunaan (EOU) berpengaruh signifikan terhadap **Kepuasan Pengguna (USA)**, BKPSDM disarankan untuk:

- a. **Memperbaiki Antarmuka Pengguna (UI/UX) SI-SKP:** Jadikan lebih intuitif, sederhana, dan responsif. Ini akan langsung meningkatkan **Kemudahan Penggunaan** dan, pada gilirannya, **Kepuasan Pengguna**.
 - b. **Menjamin Akurasi dan Relevansi Data:** Pastikan informasi yang disajikan di SI-SKP selalu akurat, terkini, dan relevan dengan kebutuhan pegawai. Kualitas informasi yang baik akan mempermudah navigasi dan penggunaan sistem secara keseluruhan.
2. **Untuk Memastikan Kualitas Sistem yang Mendukung Kegunaan:** Karena **Kualitas Sistem (SQ)** terbukti memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap **Persepsi Kegunaan (PUF)**, BKPSDM perlu:
- a. **Berinvestasi dalam Pemeliharaan dan Peningkatan Teknis:** Pastikan SI-SKP stabil, cepat dalam memproses data, minim *bug*, dan memiliki fungsionalitas yang memadai. Sistem yang andal akan memperkuat keyakinan pegawai bahwa SI-SKP benar-benar membantu pekerjaan mereka.
3. **Untuk Menyelidiki Kesenjangan antara Kegunaan, Kepuasan, dan Manfaat Bersih:** Mengingat temuan krusial bahwa **Persepsi Kegunaan (PUF)** tidak memengaruhi **Kepuasan Pengguna (USA)**, dan **Kepuasan Pengguna (USA)** tidak memengaruhi **Manfaat Bersih (NB)**, disarankan untuk:

a. **Melakukan Investigasi Kualitatif Mendalam:** Adakan *focus group discussion* atau wawancara tatap muka dengan pegawai. Cari tahu mengapa persepsi kegunaan tidak diterjemahkan menjadi kepuasan, dan mengapa kepuasan tidak selalu menghasilkan manfaat nyata. Identifikasi *pain points* tersembunyi seperti proses birokrasi, kurangnya dukungan pimpinan, atau masalah teknis berkala yang mungkin tidak tertangkap dalam survei kuantitatif.

4. Untuk Mengidentifikasi Faktor Eksternal yang Memengaruhi Penerimaan SI-SKP: Mengingat model penelitian hanya mampu menjelaskan sebagian kecil variabilitas variabel endogen, BKPSDM perlu:

a. **Mengidentifikasi dan Mengatasi Faktor Non-Teknis:** Pertimbangkan peran pelatihan yang efektif, dukungan manajemen yang kuat, kebijakan organisasi yang kondusif, atau budaya kerja yang mendorong adopsi teknologi. Faktor-faktor ini mungkin memiliki pengaruh signifikan terhadap keberhasilan implementasi dan pemanfaatan SI-SKP.

5. Untuk Menyesuaikan Kebutuhan Pengguna Berdasarkan Demografi: Mengingat dominasi responden berusia di atas 40 tahun, disarankan untuk:

a. **Melakukan Sesi Usability Testing Khusus:** Adakan sesi pengujian penggunaan atau *feedback session* yang difokuskan pada kelompok usia ini untuk memahami tantangan unik yang mereka hadapi dalam

berinteraksi dengan SI-SKP dan mengidentifikasi area perbaikan yang paling relevan bagi mereka.

5.2.2 Saran untuk Penelitian Lanjutan

1. **Pengembangan Model dengan Variabel Tambahan:** Mengingat nilai R² yang rendah, penelitian mendatang dapat: **Memperkaya Model dengan Variabel Eksternal/Mediasi Baru:** Pertimbangkan penambahan variabel seperti **Dukungan Organisasi, Kesenjangan Ekspektasi-Kinerja, Kualitas Interaksi Pengguna-Penyedia Sistem, Peran Insentif/Kebijakan,** atau **Persepsi Risiko.** Ini dapat memberikan pemahaman yang lebih komprehensif tentang faktor-faktor yang memengaruhi penerimaan dan dampak sistem informasi.
2. **Studi Komparatif Lintas Organisasi:** Untuk mendapatkan wawasan yang lebih luas: **Melakukan Penelitian Serupa di Instansi Pemerintah Lain:** Studi komparatif dapat mengungkapkan bagaimana faktor-faktor yang sama memengaruhi sistem informasi di konteks yang berbeda, memungkinkan identifikasi praktik terbaik atau perbedaan budaya organisasi yang relevan.
3. **Pendekatan Metode Campuran (Mixed Methods):** Untuk mendapatkan pemahaman yang lebih dalam:**Menggabungkan Data Kuantitatif dan Kualitatif:** Integrasikan analisis PLS-SEM dengan metode kualitatif seperti **wawancara mendalam atau *focus group discussion*.** Pendekatan ini akan memberikan penjelasan yang lebih kaya tentang "mengapa" di balik hasil statistik, terutama untuk hubungan yang tidak signifikan, seperti antara

Persepsi Kegunaan (PUF) dan Kepuasan Pengguna (USA), atau Kepuasan Pengguna (USA) dan Manfaat Bersih (NB).

4. **Analisis Mediasi dan Moderasi Lebih Lanjut:** Untuk memahami mekanisme pengaruh yang lebih kompleks: **Mengeksplorasi Efek Mediasi atau Moderasi:** Teliti kemungkinan adanya variabel mediasi yang menjelaskan mengapa beberapa hubungan tidak langsung, atau variabel moderator yang memperkuat atau melemahkan hubungan tertentu (misalnya, faktor yang memoderasi hubungan antara PUF dan USA).

