

BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

5.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan yang telah dipaparkan pada bab 4 dengan menggunakan bantuan *software SPSS version 30.0* untuk mengetahui pengaruh kebermanfaatan aplikasi satu kemenkeu terhadap kepuasan user dan dampaknya terhadap kinerja, maka dapat diambil beberapa kesimpulan berikut ini:

1. Hasil penelitian menunjukkan bahwa pemanfaatan Aplikasi Satu Kemenkeu di KPKNL Bandung berada dalam kategori cukup bermanfaat. Indikator *Improves Job Performance* dan *Increases Productivity* memperoleh nilai tertinggi sebesar 67.6%, menandakan bahwa aplikasi membantu mempercepat penyelesaian pekerjaan dan meningkatkan produktivitas pegawai. Sementara itu, indikator *The System is Useful* memperoleh nilai terendah yaitu 55.2%, yang mengindikasikan masih adanya pegawai yang belum merasakan manfaat maksimal dari aplikasi, kemungkinan karena keterbatasan fitur, antarmuka, atau kurangnya sosialisasi. Secara keseluruhan, aplikasi dinilai telah membantu tugas administrasi pegawai, namun masih diperlukan peningkatan pada aspek teknis dan implementasi agar manfaatnya dapat dirasakan lebih merata dan optimal di seluruh unit kerja.
2. Berdasarkan hasil pengolahan data terhadap lima indikator yang mengukur kepuasan pengguna Aplikasi Satu Kemenkeu, dapat disimpulkan bahwa tingkat kepuasan pengguna di KPKNL Bandung berada pada kategori cukup puas. Indikator yang digunakan meliputi *content*, *accuracy*, *format*, *ease of use*, dan *timeliness*, yang dikembangkan menjadi 16 pernyataan. Indikator dengan persentase tertinggi adalah *ease of use* sebesar 57.1%, yang menunjukkan bahwa sebagian besar pengguna merasa aplikasi cukup mudah digunakan dalam mendukung aktivitas kerja harian. Hal ini mencakup kemudahan dalam navigasi, pengoperasian, serta akses terhadap fitur-fitur utama aplikasi. Sementara itu, indikator dengan persentase terendah adalah

content, yaitu sebesar 49.3%, yang mengindikasikan bahwa informasi yang disediakan aplikasi masih dianggap kurang lengkap, tidak selalu relevan, atau belum diperbarui secara berkala. Hal ini menunjukkan perlunya peningkatan dalam penyajian konten dan manajemen informasi dalam sistem agar lebih sesuai dengan kebutuhan pengguna. Perbedaan tingkat kepuasan antar indikator menunjukkan bahwa persepsi pengguna terhadap aplikasi masih bervariasi. Beberapa pengguna merasa cukup puas dengan aspek teknis, namun kurang puas terhadap kualitas informasi yang disajikan. Oleh karena itu, meskipun secara umum aplikasi telah memenuhi sebagian besar ekspektasi pengguna, tetap diperlukan upaya perbaikan dan pengembangan, khususnya dalam aspek konten dan kualitas layanan, agar tingkat kepuasan pengguna dapat meningkat secara merata dan berkelanjutan.

3. Tingkat kinerja pegawai di KPKNL Bandung diukur melalui beberapa indikator, yaitu kualitas hasil kerja, ketepatan waktu, kemampuan menyelesaikan tugas, tanggung jawab, dan efisiensi kerja. Secara keseluruhan, gambaran tingkat kinerja pegawai berada pada kategori tinggi. Hal ini menunjukkan bahwa mayoritas pegawai mampu menjalankan tugas dan tanggung jawab secara optimal sesuai dengan standar kinerja yang ditetapkan instansi. Indikator dengan persentase tertinggi dari variabel kinerja ini adalah tanggung jawab kerja, yang menunjukkan bahwa pegawai memiliki komitmen tinggi terhadap penyelesaian tugas dan fungsi masing-masing. Sementara itu, indikator dengan persentase terendah terdapat pada aspek efisiensi kerja, yang mengindikasikan bahwa masih terdapat ruang untuk peningkatan dalam hal pengelolaan waktu dan sumber daya secara lebih maksimal dalam pelaksanaan pekerjaan sehari-hari. Temuan ini memperlihatkan bahwa meskipun secara umum kinerja berada dalam kategori baik, tetap diperlukan evaluasi dan penguatan pada aspek efisiensi agar kinerja pegawai semakin optimal dan konsisten di masa mendatang.
4. Hasil analisis menunjukkan bahwa kebermanfaatan Aplikasi Satu Kemenkeu berpengaruh positif terhadap kinerja pegawai. Semakin tinggi

persepsi pengguna terhadap manfaat aplikasi dalam meningkatkan kinerja, produktivitas, efektivitas, dan kegunaan umum, maka semakin tinggi pula kinerja pegawai yang dirasakan. Hal ini menunjukkan bahwa aplikasi dapat menjadi alat bantu strategis dalam pelaksanaan tugas dan tanggung jawab pegawai, sehingga keberadaannya mampu mendorong pencapaian target kerja secara lebih efisien.

5. Kebermanfaatan Aplikasi Satu Kemenkeu juga terbukti memiliki pengaruh positif terhadap tingkat kepuasan pengguna. Semakin dirasakan manfaat aplikasi dalam menunjang pekerjaan, maka semakin puas pula pengguna terhadap isi, keakuratan, kemudahan, ketepatan waktu, dan format tampilan aplikasi. Artinya, persepsi positif terhadap aplikasi sebagai alat yang fungsional dan mendukung tugas sehari-hari akan berdampak pada kepuasan yang lebih besar terhadap kualitas layanan digital yang diberikan.
6. Penelitian ini juga menemukan bahwa kepuasan pengguna terhadap Aplikasi Satu Kemenkeu berpengaruh positif terhadap kinerja pegawai. Pegawai yang merasa puas dalam menggunakan aplikasi cenderung menunjukkan kinerja yang lebih baik, karena aplikasi dianggap memberikan kenyamanan, ketepatan informasi, dan mendukung kelancaran pekerjaan. Dengan kata lain, kepuasan pengguna menjadi salah satu faktor psikologis yang memperkuat semangat kerja dan efektivitas kerja pegawai di KPKNL Bandung.
7. Kebermanfaatan Aplikasi Satu Kemenkeu juga memiliki pengaruh tidak langsung terhadap kinerja pegawai melalui kepuasan pengguna sebagai variabel mediasi. Artinya, sebagian pengaruh kebermanfaatan aplikasi terhadap kinerja terjadi karena meningkatnya kepuasan pengguna terlebih dahulu, yang kemudian berdampak pada kinerja kerja pegawai. Jalur pengaruh ini menunjukkan bahwa aplikasi yang bermanfaat tidak hanya langsung meningkatkan produktivitas, tetapi juga memperkuat perasaan puas pengguna yang pada akhirnya meningkatkan kinerja secara keseluruhan.

5.2 Saran

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan, berikut beberapa saran yang dapat dijadikan bahan pertimbangan oleh instansi terkait, khususnya KPKNL Bandung, dalam meningkatkan kebermanfaatan aplikasi, kepuasan pengguna, dan kinerja pegawai:

1. Peningkatan Aspek Content (Isi Informasi) pada Aplikasi

Indikator content pada variabel kepuasan pengguna memiliki persentase paling rendah yaitu sebesar 49.3%, masuk dalam kategori kurang puas. Oleh karena itu, disarankan kepada pengelola Aplikasi Satu Kemenkeu untuk melakukan peningkatan kualitas isi informasi, terutama dalam aspek:

- a) Kelengkapan dan relevansi informasi dengan kebutuhan kerja pengguna.
- b) Pembaruan konten secara berkala agar tidak ketinggalan informasi terbaru.
- c) Penyederhanaan bahasa agar lebih mudah dipahami oleh semua kalangan pegawai.

Langkah ini akan berdampak langsung terhadap persepsi kegunaan dan kenyamanan dalam menggunakan aplikasi.

2. Penguatan Informasi Manfaat yang Nyata terhadap Kinerja Pegawai

Dalam variabel kebermanfaatan aplikasi terhadap kinerja, meskipun pengaruhnya signifikan, masih terdapat responden yang belum merasakan dampak langsung aplikasi terhadap peningkatan output kerja. Disarankan untuk melakukan sosialisasi dan pelatihan fungsional terkait fitur-fitur aplikasi yang secara langsung membantu proses kerja. Evaluasi rutin terhadap kesesuaian fitur aplikasi dengan proses bisnis organisasi juga penting dilakukan, agar aplikasi benar-benar menjadi alat bantu yang strategis dan bukan sekadar formalitas digitalisasi.

3. Optimalisasi Format dan Tampilan Aplikasi

Indikator format berada pada kategori cukup puas dengan nilai 55.2%, namun masih ada responden yang tidak nyaman dengan tata letak tampilan aplikasi. Disarankan untuk melakukan perbaikan desain antarmuka pengguna (user interface) yang lebih intuitif, responsif, dan tidak

membingungkan. Menambahkan fitur customisasi tampilan juga dapat memberikan pengalaman pengguna yang lebih personal dan menyenangkan.

4. Peningkatan Fitur Ease of Use untuk Semua Kalangan

Meskipun indikator ease of use menjadi yang tertinggi (57.1%), masih ada pengguna yang menyatakan kurang setuju terhadap kemudahan penggunaan aplikasi. Diperlukan penyempurnaan navigasi menu, simplifikasi alur kerja, dan penyediaan panduan digital interaktif agar aplikasi lebih mudah digunakan, terutama bagi pegawai yang belum terbiasa dengan teknologi. Memberikan pelatihan teknis secara berkala juga menjadi solusi untuk menyetarakan tingkat pemahaman dan kemampuan digital pegawai.

5. Perbaiki Kualitas Informasi untuk Meningkatkan Penggunaan Aplikasi

Pada variabel tingkat penggunaan aplikasi, indikator dengan nilai paling rendah adalah kualitas informasi, yang menunjukkan bahwa informasi dalam aplikasi belum sepenuhnya akurat, lengkap, atau konsisten. Untuk itu, perlu adanya standar validasi informasi sebelum ditampilkan dalam sistem. Pengelola aplikasi dapat membentuk tim verifikasi konten atau menunjuk PIC (*person in charge*) untuk memastikan semua informasi yang disediakan di aplikasi up-to-date dan sesuai konteks kerja pegawai.

6. Berdasarkan hasil penelitian, indikator *content* (isi) memperoleh persentase terendah dalam variabel kepuasan pengguna, yaitu 49,3%, yang menunjukkan masih rendahnya kepuasan terhadap kelengkapan, relevansi, dan pembaruan informasi dalam aplikasi. Oleh karena itu, disarankan agar pengelola aplikasi meningkatkan kualitas konten dengan menyajikan informasi yang lebih lengkap, relevan, dan diperbarui secara berkala, serta menyediakan panduan penggunaan yang jelas dan fitur umpan balik agar pengguna dapat menyampaikan masukan secara langsung guna mendukung perbaikan berkelanjutan.

7. Pemantauan Berkelanjutan Terhadap Kepuasan dan Kinerja Pegawai

Dalam hubungan kepuasan pengguna terhadap kinerja, meskipun pengaruhnya positif, namun terdapat responden yang menunjukkan kepuasan belum sepenuhnya berdampak pada peningkatan kinerja aktual.

Disarankan agar manajemen melakukan monitoring dan evaluasi kinerja secara berkala, serta mengaitkan indikator kinerja dengan tingkat adopsi dan pemanfaatan teknologi yang tersedia. Feedback dari pegawai harus dijadikan dasar dalam perbaikan sistem kerja berbasis aplikasi, agar terjadi sinergi antara sistem digital dan performa SDM.