

## **BAB V**

### **SIMPULAN, IMPLIKASI DAN REKOMENDASI**

#### **5.1 Simpulan**

Berdasarkan hasil temuan penelitian yang diuraikan pada bab sebelumnya, maka dapat disimpulkan bahwa hipotesis menunjukkan “terdapat kontribusi yang positif dan signifikan antara sistem informasi manajemen terhadap mutu layanan penyelenggara diklat di Balai Diklat PUPR Wilayah IV Bandung?”. Adapun kesimpulan dari hasil penelitian adalah sebagai berikut:

##### **5.1.1 Sistem Informasi Manajemen**

Berdasarkan dari hasil penelitian dengan menggunakan perhitungan *Weighted Mean Score* (WMS) mengenai gambaran umum Sistem Informasi Manajemen di tentang kontribusi sistem informasi manajemen di Balai Diklat PUPR Wilayah IV Bandung, dapat ditarik kesimpulan bahwa sistem informasi manajemen di Balai Diklat PUPR Wilayah IV Bandung berkriteriakan sangat baik dimana sistem informasi manajemen dilihat dari sudut pandang yang terdiri dari perangkat keras (*hardware*), perangkat lunak (*software*), sumber daya manusia (*braiware*), manajemen *database*, prosedur kerja, dan jaringan telekomunikasi.

##### **5.1.2 Mutu Layanan Penyelenggaraan Diklat**

Berdasarkan dari hasil penelitian dengan menggunakan perhitungan *Weighted Mean Score* (WMS) mengenai gambaran umum tentang pengaruh mutu layanan penyelenggaraan diklat di Balai Diklat PUPR Wilayah IV Bandung, dapat ditarik kesimpulan bahwa mutu layanan penyelenggaraan diklat berada pada kategori baik. Gambaran umum mutu layanan penyelenggaraan diklat di Balai Diklat PUPR Wilayah IV Bandung tersebut

dilihat dari ketiga dimensi mutu layanan informasi, yaitu time (waktu), content (isi/muatan) dan form (format).

### **5.1.3 Kontribusi Sistem Informasi Manajemen terhadap Mutu Layanan Penyelenggara Diklat di Balai Diklat PUPR Wilayah IV Bandung.**

Berdasarkan kajian teoritis telah diungkapkan bahwa dalam memberikan mutu layanan diperlukan sebuah sistem informasi manajemen yang membantu pegawai atau panitia penyelenggaraan diklat dalam menciptakan atau memberikan mutu layanan yang baik. Dari hasil analisis data menunjukkan bahwa sistem informasi manajemen memiliki pengaruh yang cukup kuat terhadap mutu layanan penyelenggaraan diklat. Hubungan ini dipertegas dengan hasil perhitungan Koefisien Determinasi (KD) diperoleh sebesar 24%. Artinya, variabel X (Sistem informasi manajemen) memberikan pengaruh terhadap variabel Y (Mutu layanan penyelenggaraan diklat) sebesar 24% dan sisanya sebanyak 76% dipengaruhi oleh faktor lain seperti kontak komunikasi antara pelanggan dengan penyedia pelayanan, variasi pelayanan yang diberikan, para petugas pelayanan, struktur organisasi, kepekaan permintaan dan penawaran, prosedur pelayanan dan kepercayaan publik terhadap kualitas pelayanan.

Sistem Informasi Manajemen memberikan kontribusi terhadap mutu layanan penyelenggara diklat disamping dipengaruhi oleh berbagai faktor lain. Oleh karena itu sistem informasi manajemen harus menjadi perhatian di kalangan pengambil kebijakan di Balai Diklat PUPR Wilayah IV Bandung, hal ini dikarenakan jika sistem informasi manajemen dioptimalkan setidaknya akan memberikan dampak bagi perkembangan mutu layanan penyelenggaraan diklat di Balai Diklat PUPR Wilayah IV Bandung.

Pada dasarnya mutu layanan merupakan hasil pekerjaan yang mempunyai hubungan kuat dengan tujuan organisasi dimana dalam Badan Pendidikan dan Pelatihan dituntut sebuah lembaga untuk

memberikan pelayanan yang baik bagi stakeholdernya. Dalam pelaksanaannya dalam memberikan mutu layanan yang baik tidak terlaksana secara kebetulan tetapi diperlukan satu hal yang mendukung untuk tercapainya hal tersebut seperti halnya penerapan Sistem Informasi Manajemen. Pada zaman modern ini, Sistem Informasi Manajemen sangat mendukung pegawai dalam melaksanakan tugasnya untuk memberikan layanan yang baik, mengurangi tingkat kesalahan dalam pelayanannya, serta membuat pekerjaan terasa lebih ringan dibandingkan pegawai melaksanakan pekerjaannya dalam memberikan layanan dengan cara serba manual.

Dari pengujian hipotesis yang telah dilakukan, didapatkan hasil bahwa hipotesis yang diajukan oleh peneliti dapat diterima, yang artinya sistem informasi manajemen memiliki hubungan yang positif dan signifikan terhadap peningkatan mutu layanan penyelenggaraan diklat di Balai Diklat PUPR Wilayah IV Bandung.

## **5.2 Implikasi**

Berdasarkan penelitian yang telah dilakukan mengenai Kontribusi Sistem Informasi Manajemen Terhadap Mutu Layanan Penyelenggara Diklat di Balai Diklat PUPR Wilayah IV Bandung, maka diperoleh implikasi sebagai berikut :

Dari hasil penelitian yang dilakukan dapat disimpulkan bahwa penggunaan sistem informasi manajemen bisa menjadi salah satu faktor yang dapat meningkatkan mutu layanan penyelenggaraan diklat di Balai Diklat PUPR Wilayah IV Bandung. Hal ini dapat dijadikan acuan oleh pegawai atau petugas penyelenggara diklat di Balai Diklat PUPR Wilayah IV Bandung untuk dapat menggunakan dan memanfaatkan dengan baik sistem informasi manajemen yang dimilikinya untuk mencapai kepuasan pelanggan dengan cara meningkatkan mutu layanan penyelenggara diklat. Hasil penelitian ini diharapkan dapat dijadikan pemecahan masalah bagi lembaga diklat yang mengalami kendala dalam hal peningkatan mutu

layanan penyelenggara diklat dengan memanfaatkan komponen-komponen yang dimiliki oleh sistem informasi manajemen.

### 5.3 Rekomendasi

Berdasarkan hasil penelitian yang di dapat mengenai pengaruh sistem informasi manajemen terhadap mutu layanan penyelenggara diklat di Balai Diklat PUPR Wilayah IV Bandung, maka ada beberapa hal yang peneliti rekomendasikan diantaranya :

#### 1. Untuk Lembaga

Hasil dari penelitian ini dapat digunakan oleh kepala balai dan pegawai untuk dapat mempertahankan sistem informasi manajemen yang telah digunakan dan mengembangkannya agar selalu dapat memberikan data dan informasi yang tepat dan cepat agar dapat bermanfaat sesuai kebutuhan pengguna informasi. Serta dalam indikator Sistem Informasi Manajemen yakni Manajemen *Database* peneliti merekomendasikan agar dapat ditingkatkan menjadi lebih baik lagi dalam penerapannya agar keseluruhan Sistem Informasi Manajemen dapat berkontribusi maksimal dalam meningkatkan mutu layanan penyelenggaraan diklat di Balai Diklat PUPR Wilayah IV Bandung, karena sistem informasi manajemen yang dikelola dan dimanfaatkan dengan baik akan berdampak positif bagi peserta didik dan lembaganya.

#### 2. Untuk Penelitian Berikutnya

Penelitian ini secara umum hanya melihat dari kontribusi sistem informasi manajemen. Namun masih banyak faktor yang dapat mempengaruhi mutu layanan penyelenggara diklat selain sistem informasi manajemen, dengan komponennya seperti *brainware*, *hardware*, *software*, manajemen *database*, jaringan telekomunikasi dan prosedur. Dan juga peneliti berikutnya dapat melihat faktor lainnya

seperti pengaruh dari manajemen sarana prasarana, manajemen pendidikan dan pelatihan dan lain-lain.