

BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

5.1. Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan pada Dinas Pemerintahan Se-Kota Cimahi terkait pengaruh digitalisasi perkantoran terhadap kualitas layanan administrasi, dapat ditarik kesimpulan sebagai berikut.

- 1) Tingkat efektifitas implementasi digitalisasi perkantoran pada Dinas Pemerintahan Se-Kota Cimahi dipersepsikan dalam kategori cukup efektif. Penilaian ini didasarkan pada lima indikator digitalisasi perkantoran, yaitu *system availability*, efisiensi, keamanan dan privasi, kenyamanan, dan kemudahan. Indikator Efisiensi dan Kenyamanan memperoleh nilai rata-rata tertinggi, hal ini menunjukkan bahwa sistem digitalisasi mampu memberikan kecepatan, mengoptimalkan penggunaan biaya, dan mengelola data dengan efisien. Selain itu, Responden juga merasa nyaman dan memiliki pengalaman positif dalam menggunakan sistem digitalisasi perkantoran. Indikator yang memperoleh nilai rata-rata terendah adalah indikator *system availability*, hal ini mengindikasikan bahwa sebagian responden menyatakan ketidaksetujuan atau ketidakpuasan terhadap tingkat ketersediaan sistem digitalisasi yang ada.
- 2) Tingkat kualitas layanan administrasi pada Dinas Pemerintahan Se-Kota Cimahi dipersepsikan dalam kategori tidak baik. Gambaran ini diukur dengan menggunakan lima indikator yaitu *tangible*, *empathy*, *responiveness*, *reliable*, dan *assurance*. Indikator dengan nilai tertinggi adalah indikator Assurance, hal ini menunjukkan bahwa responden memiliki persepsi yang baik terhadap keahlian dan kompetensi petugas administrasi, serta kepatuhan mereka terhadap aturan dan kebijakan. Selain itu, indikator dengan nilai terendah adalah indikator *empathy*, hal ini menunjukkan bahwa perlu adanya peningkatan dalam memahami kebutuhan dan keinginan pegawai.
- 3) Digitalisasi perkantoran berpengaruh positif dan signifikan terhadap kualitas layanan administrasi pada Dinas Pemerintahan Se-Kota Cimahi. Hal ini berarti bahwa digitalisasi perkantoran telah membantu mempermudah dan

meningkatkan pelayanan administrasi yang diberikan oleh Dinas-dinas pemerintahan di Kota Cimahi

5.2. Saran

Berdasarkan kesimpulan yang telah dipaparkan sebelumnya, berikut ini merupakan beberapa rekomendasi atau saran yang dapat diajukan berdasarkan indikator dengan nilai rata-rata terendah dibandingkan dengan indikator lainnya.

- 1) Dalam konteks penerapan digitalisasi perkantoran, indikator *system availability* memiliki nilai rata-rata terendah dibandingkan dengan indikator lain. Indikator ini berkaitan ketersediaan dan dukungan infrastruktur yang dapat menunjang aktivitas digitalisasi perkantoran. Oleh karena itu, Dinas-dinas terkait perlu melakukan upaya perbaikan dan peningkatan dalam hal ketersediaan sistem dengan meningkatkan perawatan dan pemeliharaan infrastruktur teknologi yang digunakan dalam digitalisasi perkantoran. Hal ini meliputi kegiatan rutin seperti pemeriksaan dan perbaikan terhadap perangkat keras, pembaruan perangkat lunak, serta pemantauan jaringan untuk mengidentifikasi dan memperbaiki masalah yang mungkin timbul.
- 2) Dalam konteks kualitas layanan administrasi, indikator *empathy* memiliki nilai rata-rata terendah jika dibandingkan dengan indikator lain. Hal ini berkaitan dengan kemampuan pegawai administrasi untuk membantu dan merespons kebutuhan dan keinginan pegawai. Sehingga, Dinas-dinas terkait perlu meningkatkan digitalisasi perkantoran selagi memperbaiki saluran komunikasi dan umpan balik dari pegawainya. Hal ini akan membantu memperbaiki aspek-aspek yang mempengaruhi empati dalam pelayanan, yang selanjutnya berdampak pada peningkatan kepuasan masyarakat.