

BAB V

PENUTUP

A. Kesimpulan

Berdasarkan hasil dan pembahasan yang sudah dijelaskan pada bab sebelumnya, maka dapat diambil kesimpulan sebagai berikut:

1. Sosialisasi layanan terus diupayakan agar pengguna dapat mengetahui adanya layanan *helpdesk* SIASN ini yang berguna untuk menyampaikan pertanyaan atau kendala yang dihadapi terkait dengan sistem informasi ASN. Pedoman penggunaan layanan sudah disosialisasikan dan mudah untuk dipahami. Berdasarkan hasil wawancara juga dikatakan dalam pelaksanaan layanan *helpdesk* ini sudah dilakukan bimbingan teknis atau pelatihan terkait layanan ini.
2. Penggunaan sistem/website layanan *helpdesk* SIASN tidak ada keluhan baik dari sisi pemberi maupun pengguna layanan. Selain itu, tampilan/*user interface* dan fitur yang ada pada layanan *helpdesk* SIASN ini sudah cukup baik. Terkait dengan fitur yang ada pada layanan *helpdesk* juga mudah digunakan.
3. Dalam pelaksanaannya masih ditemukan kendala dalam pemberian layanan yaitu kurangnya responsif/tanggung jawab pemberi layanan dalam menjawab pertanyaan dengan cepat. Solusi terkait pelaksanaan layanan *helpdesk* SIASN ini adalah dengan meningkatkan kesadaran diri dan tanggung jawab dalam memberikan layanan yang cepat tanggap,

manajemen waktu yang baik bisa lebih diperhatikan oleh petugas pemberi layanan, serta dibuatnya SLA atau service level agreement guna mempertegas peran pemberi layanan dalam melayani permasalahan terkait SIASN. Sebaiknya kendala tersebut sebisa mungkin diminimalisir oleh pemberi layanan. Dengan meminimalisir hambatan/kendala yang ada, pelaksanaan layanan *helpdesk* SIASN akan semakin maksimal.

B. Implikasi

1. Implikasi Teoritis

Penelitian yang dilakukan tentunya memiliki implikasi bagi perusahaan maupun pembaca atau penelitian-penelitian selanjutnya. Berdasarkan penelitian ini, didapatkan implikasi bahwa pelaksanaan layanan *helpdesk* SIASN di Badan Kepegawaian Negara sudah berjalan dengan baik. Selain itu, layanan *helpdesk* ini juga memudahkan untuk para ASN maupun pegawai pemberi layanan dalam mengatasi permasalahan atau menjawab sebuah permasalahan mengenai Sistem Informasi yang digunakan. Hal ini sejalan dengan penelitian (Winanda et al., 2021), (Farhani & Adnan, 2021), (Zakiah, 2021), (Salameh et al., 2022), (P. P. Abdullah et al., 2022), (Prayuda et al., 2020), dan (Phonna et al., 2022).

2. Implikasi Praktis

Hasil penelitian ini menyatakan bahwa pelaksanaan layanan *helpdesk* SIASN di BKN sudah berjalan dengan baik walaupun masih terdapat kendala yaitu waktu penjawaban yang masih kurang cepat. Dalam hal sosialisasi layanan sudah dilakukan dengan cukup baik diantaranya dengan

diadakannya kegiatan sosialisasi pada setiap kantor regional dan adanya bimbingan teknis untuk pegawai pemberi layanan. Hal ini didukung oleh pernyataan wawancara dengan pegawai pemberi layanan *helpdesk* SIASN. Selain itu, sistem yang dipakai juga mudah digunakan bagi pengguna layanan. Berdasarkan hasil penelitian ini, diharapkan dapat menjadi masukan kepada instansi untuk lebih memperhatikan waktu penjawaban agar lebih cepat dan juga perlu dibuatnya *Service Level Agreement* (SLA) yang merupakan sebuah perjanjian dengan tujuan untuk meningkatkan kinerja pegawai serta memenuhi jaminan pelayanan. Dengan begitu, pelaksanaan layanan *helpdesk* SIASN ini akan berjalan secara maksimal.

C. Keterbatasan Penelitian

Dalam pelaksanaan penelitian ini, penulis memiliki keterbatasan sehingga beberapa faktor perlu diperhatikan lagi bagi penulis selanjutnya yang akan melaksanakan penelitiannya agar dapat disempurnakan pada masa yang akan datang. Keterbatasan penelitian yang dirasakan diantaranya yaitu, hanya meneliti pada salah satu divisi saja. Hal ini dapat diperluas lagi bagi penulis selanjutnya. Selain itu, pembahasan yang ada hanya menyangkut beberapa faktor. Hal ini mungkin perlu diperhatikan lagi untuk memperdalam penelitian selanjutnya dengan membahas faktor-faktor lainnya yang mempengaruhi pelaksanaan layanan *helpdesk*.

D. Rekomendasi Penelitian Selanjutnya

Berdasarkan dengan kesimpulan, implikasi dan keterbatasan yang sudah dijelaskan maka penulis merekomendasikan beberapa hal di antaranya yaitu :

1. Penelitian selanjutnya lebih baik jika lingkup penelitian yang dilakukan lebih luas lagi sehingga hasil penelitian selanjutnya dapat meneliti lebih banyak permasalahan dan solusi yang didapat.
2. Jumlah informan atau partisipan lebih baik ditambahkan agar hasil penelitian selanjutnya semakin akurat dan lebih baik ke depannya.
3. Bagi penulis selanjutnya sebaiknya dapat memperbaharui variabel sesuai dengan perubahan zaman sehingga hasil yang didapatkan sesuai dengan penelitian saat ini dan mendapatkan data yang terbaru.

