

BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

A. Kesimpulan

Berdasarkan pembahasan hasil penelitian mengenai Pengaruh Penerapan E-Layanan Sains (ELSA) terhadap Peningkatan Kualitas Layanan Pengujian Laboratorium *Imaging* Fisika BRIN, maka diperoleh kesimpulan sebagai berikut:

- a. Terdapat pengaruh positif antara Penerapan E-layanan Sains (ELSA) terhadap Peningkatan Kualitas Layanan Pengujian Laboratorium *Imaging* Fisika Maju BRIN. Bukti hasil penelitian ditunjukkan pada nilai t hitung **12.949** lebih besar dari nilai t tabel **1.993** dan dengan nilai signifikansi 0.000 yang lebih kecil dengan nilai probability 0.05. Besar pengaruh penerapan E-layanan sains terhadap peningkatan kualitas layanan pengujian Laboratorium *Imaging* Fisika Maju BRIN dilihat dari nilai *R Square* (r^2) yaitu sebesar 0.700 atau **70%**.
- b. Faktor ELSA yang paling berpengaruh adalah pada elemen *Value* yaitu indikator manfaat yang mendapat skor kriteria persentase tanggapan responden terhadap skor ideal sebesar **80%** dengan kriteria **Baik**. Adapun 2 elemen lainnya yang mendapat skor kurang signifikan yaitu elemen *Support* pada indikator pengembangan infrastruktur teknologi ELSA dalam menyediakan informasi secara komprehensif sebesar 69 %, dan elemen *Capacity* pada indikator pengelolaan sistem ELSA yang didukung dengan SDM yang memadai sebesar 69%.

B. Saran

Peneliti menyadari bahwa dalam penelitian ini masih banyak kekurangan, sehingga sebagai tindak lanjut dari hasil penelitian ini, peneliti memberikan saran sebagai berikut:

- a. Hasil penelitian ini diharapkan menjadi studi awal dalam penelitian selanjutnya agar dilakukan penelitian yang lebih komprehensif baik dari sisi objek penelitian dan cakupan penelitian yang lebih luas. Penelitian selanjutnya diharapkan tidak hanya mengungkap permasalahan dari sisi pengguna layanan, tetapi juga mengangkat permasalahan-permasalahan dari sisi pengelola E-layanan sains BRIN, khususnya pada layanan pengujian.
- b. Bagi BRIN penelitian ini diharapkan dapat dijadikan sebagai bahan evaluasi dari segi pemenuhan infrastruktur sistem informasi yang mampu menjawab kebutuhan masyarakat khususnya layanan pengujian. Dari sisi pengelolaan layanan pengujian, BRIN diharapkan dapat mengevaluasi proses bisnis layanan pengujian secara berkesinambungan agar ke depan proses layanan pengujian menjadi lebih baik dan memberikan layanan yang berkualitas. Hal yang bisa dipertimbangkan adalah dengan menambah jumlah personil pengelola layanan dan operator uji, menetapkan standar pengujian yang lebih efisien serta peningkatan kapasitas SDM pengelola layanan melalui pelatihan-pelatihan yang mendukung kegiatan pelayanan.

DAFTAR PUSTAKA

Buku

- Abdullah, K., dkk. (2021). *Metodologi Penelitian Kuantitatif*. Aceh: Yayasan Penerbit Muhammad Zaini
- Afifah, Hana dkk. (2023). *Buku Ajar Pemasaran Jasa*. Pemaslang: Tiga Cakrawala
- Ahyar, Hardani dkk. (2020). *Metode Penelitian Kualitatif & Kuantitatif*. Yogyakarta: CV. Pustaka Ilmu Group
- Cárdenas (2019). *Quantitative Analysis: the guide for beginners*.
- Djafri, Novianty (2018). *Manajemen Pelayanan (Berbasis Revolusi Mental)*. Gorontalo: Ideas Publishing
- Ghozali, Imam. (2016). *Aplikasi Analisis Multivariate Dengan Program IBM SPSS 23. Edisi 8*. Semarang: Badan Penerbit-UNDIP
- Haerana & Burhanudin (2022). *Manajemen Pelayanan Publik*. Bandung: Widina Bhakti Persada
- Indrajit, R.E. (2016). *Konsep dan Strategi Electronic Government*.
- Lestari, Putri (2021). *Modul Pengolahan Dan Analisis Data Menggunakan SPSS*. Jakarta: Universitas Binawan
- Maulidiah (2014). *Pelayanan Publik: Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN)*. Bandung: CV. Indra Prahasta
- Mursyidah & Choiriyah (2020). *Buku Ajar Manajemen Pelayanan Publik*. Sidoarjo: UMSIDA PRESS Universitas Muhammadiyah Sidoarjo
- Napitupulu, dkk. (2020). *E-Government Implementasi, Strategi & Inovasi*. Medan: Yayasan Kita Menulis
- Sugiyono (2018). *Metode Penelitian Kuantitatif*. Bandung: Alfabeta Bandung
- Sugiyono (2013). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif Dan R&D*. Bandung: Alfabeta Bandung
- Tjiptono, Fandy (2014). *Pemasaran Jasa Prinsip, Penerapan, Penelitian*. Yogyakarta: CV. Andi Offset

Artikel Jurnal

- Ajzen & Fishbein (2000). *Attitudes and the Attitude-Behavior Relation: Reasoned and Automatic Processes*. *European Review of Social Psychology - EUR REV SOC PSYCHOL*
- Aritonang, D. M. (2017). *The Impact of E-Government System on Public Service Quality in Indonesia*. *European Scientific Journal, ESJ*
- Auliyaa, P., Hidayat, R., & Nababan, R. (2022). *Implementasi Pelayanan Publik Berbasis E-Government Melalui Ogan Lopian*. Samarinda: Jurnal Kinerja Universitas Mulawarman
- Budiaji, W. (2013). *Skala Pengukuran Skala Likert (The Measurement Scale in Likert Scale)*. *Jurnal Ilmu Pertanian dan Perikanan*
- Davis & Davis (1989). *Perceived Usefulness, Perceived Ease of Use, and User Acceptance of Information Technology*. *MIS Quarterly*
- Fatmasari, F., Yuliangsih, E., Panjaitan, F., & Silvana, D. (2022). *Evaluasi Implementasi E-Government Menggunakan Metode Peningkatan E-Government Indonesia (PEGI)*. *Journal of Information Technology Ampera*
- Jalma dkk. (2022). *Analisis Penerapan Paradigma E-Government Pada Dinas Komunikasi Dan Informatika Kabupaten Pesisir Selatan*. Padang: Jurnal Administrasi Negara Universitas Andalas
- Joko Tri Nugraha (2018). *E-Government Dan Pelayanan Publik (Studi Tentang Elemen Sukses Pengembangan E-Government Di Pemerintah Kabupaten Sleman)*. *Jurnal Komunikasi Dan Kajian Media*
- Mahsyar (2011). *Masalah Pelayanan Publik di Indonesia Dalam Perspektif Administrasi Publik*. Makassar: Otoritas: Jurnal Ilmu Pemerintahan
- Mariano, S. (2019). *Penerapan E-Government Dalam Pelayanan Publik Di Kabupaten Sidoarjo*. Surabaya: Jurnal TKP Universitas Airlangga
- Maulani (2020). *Penerapan Electronic Government Dalam Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik (Studi Kasus Program E-Health Di Kota Surabaya)*. Banjarmasin: AS-SIYASAH: Jurnal Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik
- Nugroho, Alih Aji; Sholihati, Keisha Dinya; Rizki,M. (2020). *Analisis Penyelenggaraan Pelayanan Publik: Survei Indeks Kepuasan*

Masyarakat Di Pemda Kabupaten Jayapura Tahun 2019. Jurnal Ilmu Administrasi Politeknik STIA LAN

Nurhakim, (2014). *Implementasi E-Government Dalam Mewujudkan Transparansi Dan Akuntabilitas Sistem Pemerintahan Modern. Jurnal Ilmu Administrasi Politeknik STIA LAN*

Rohayatin, dkk. (2017). *Faktor Penyebab Belum Optimalnya Kualitas Penyelenggaraan Pelayanan Publik Dalam Birokrasi Pemerintahan. Jurnal Caraka Prabu*

Sayekti & Putarta (2016). *Penerapan Technology Acceptance Model (TAM) Dalam Pengujian Model Penerimaan Sistem Informasi Keuangan Daerah. Jurnal Manajemen Teori dan Terapan. Journal of Theory and Applied Management*

Smith, J. K., Johnson, A. B., & Martinez, C. D. (2018). *Coastal Erosion Trends and Climate Change: A Global Analysis. Environmental Science Quarterly, 3(7), 532-546.*

Taufiq Effendy Wijatmoko (2020). *E-Government Service Quality Using E-GovQual Dimensions Case Study Ministry of Law and Human Rights DIY. Proceeding International Conference on Science and Engineering*

Titania (2023). *Kualitas Dan Kepatuhan Pelayanan Publik Oleh Pemerintah Di Indonesia Berdasarkan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik. JISIP: LPP Mandala*

Wahyuningsih, S., Yulianti, R., & Berthanilla, R. (2021). *Effect of E-Government on Improving the Quality of Public Services in Serang Municipality. SAWALA: LPP Unsera*

Yuhefizar dkk. (2017). *Naskah Akademik dan Rancangan Peraturan Daerah tentang Pengelolaan E-Government di Provinsi Sumatera Barat. Padang: Pemerintah Provinsi Sumatera Barat*

Peraturan Perundang-undangan

Instruksi Presiden No. 3 Tahun 2003 tentang Kebijakan dan Strategi Nasional Pengembangan E-Government

Peraturan Presiden Nomor 95 Tahun 2018 tentang Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik

Peraturan Kepala LIPI No. 6 tahun 2019 tentang Layanan Sains Lembaga Ilmu Pengetahuan Indonesia

Permenpan Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik

Undang - Undang No. 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik

Dokumen-dokumen lainnya

Lukman, Baihaqi (2022). *Potret Sektor Publik: Pelayanan Publik, Kompetensi ASN dan Disrupsi Birokrasi*. AWALAN

Samuel, C. (2021). *Capaian, Peluang, dan Tantangan Implementasi E-Government di Indonesia*. Center For Digital Society Universitas Gadjahmada

www.dictio.id

www.elsa.brin.go.id

<https://junaidichaniago.wordpress.com/2010/05/24/download-tabel-r-lengkap/>

<https://www.menpan.go.id/site/kelembagaan/sistem-pemerintahan-berbasis-elektronik-spbe-2>

POLITEKNIK
STIA LAN
J A K A R T A