

BAB V

KESIMPULAN

5.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan diatas maka dapat ditarik kesimpulan bahwa inovasi pelayanan publik pada Direktorat Guru Pendidikan Anak Usia Dini dan Pendidikan Masyarakat pada Aplikasi Sistem Informasi Manajemen Pendidikan dan Latihan memiliki banyak permasalahan yang terjadi seperti tidak memiliki menu aplikasi yang lengkap dan sering terjadi kehilangan pada data yang disimpan didalam aplikasi sehingga peneliti menemukan Inovasi Distrupsi dengan terciptanya Sistem Informasi Manajemen untuk Pengembangan Keprofesian Berkelanjutan. Pada tahun 2012 saat direktorat membutuhkan inovasi pada proses sertifikasi pendidikan dan latihan untuk mempermudah jalannya proses pembagian sertifikat kepada guru, kepala sekolah dan tenaga administrasi sekolah seluruh Indonesia. Namun berjalannya waktu menuntut untuk direktorat melakukan pembaharuan kembali pada kebijakan yang dianggap kurang efektif dalam memberikan pelayanan publik bagi masyarakat yang menjadi sasaran. Aplikasi Sistem Informasi Manajemen untuk Pengembangan Keprofesian Berkelanjutan (SIM PKB) menjadi inovasi yang diciptakan untuk mempermudah proses pelaksanaan kegiatan mulai dari proses pencarian peserta hingga pembagian sertifikat bagi peserta yang mengikuti diklat, aplikasi ini muncul tahun 2019 dan mulai digunakan dengan harapan seluruh pusat data dan pelatihan menjadi satu pintu dalam memberikan pelayanan.

Aplikasi ini memiliki banyak keunggulan muali dari lengkapnya fitur yang ada pada aplikasi ini, desain tampilan yang menarik dan sesuai dengan yang diharapkan, seluruh masyarakat atau sasaran utama direktorat yaitu guru PAUD, Kepala sekolah dan tenaga administrasi, memiliki banyak materi yang dapat digunakan sebagai bahan ajar ketika selesai menempuh pendidikan dan latihan. Kehandalan (*Realibility*) yaitu inovasi ini memberikan ketepatan waktu dalam melaksanakan kegiatan dan memberikan pelayanan pada pubkik karna menggunakan sistem yang berbasis teknologi. Responsif (*Responsiveness*) bahwa inovasi yang dilakukan pada direktorat guru pendidikan anak usia dini dan

pendidikan masyarakat ini sangat memperhatikan aspek ketepatan waktu pelayanan. Kepastian atau Jaminan (*Assurance*) bahwa inovasi ini memiliki kemampuan untuk memastikan bahwa informasi dan pelayanan yang diberikan akurat serta mengedepankan nilai kesopanan dan keramahan dalam melayani publik. Empati (*Empathy*) pada penelitian ini pegawai dan masyarakat yang menjadi pengguna sistem dan mengikuti pendidikan dan latihan memiliki rasa empati yang tinggi satu sama lain, karna loyalitas yang diberikan oleh pegawai yang membuat masyarakat yang memiliki rasa empati terhadap pelayanan yang diberikan oleh pegawai walaupun terkadang harus menunggu. Nyata (*Tangibles*) dalam inovasi kebijakan pelayanan publik fasilitas fisik yang dapat diamati dan dilihat oleh masyarakat berupa aplikasi sistem informasi manajemen pengembangan untuk keprofesian berkelanjutan yang memiliki fitur yang lengkap, desain tampilan yang sesuai serta pelatih ahli yang membimbing proses kegiatan pendidikan dan latihan sampai dengan selesai. Walaupun kendala seperti sinyal yang tidak ada serta *human error* dalam penggunaan aplikasi namun mayoritas guru, kepala sekolah dan tenaga administrasi puas dengan adanya inovasi kebijakan ini sangat memudahkan menjalankan proses kegiatan pendidikan dan latihan diseluruh Indonesia.

5.2 Rekomendasi

Penulis menyampaikan rekomendasi yang dirumuskan dan disampaikan kepada pihak-pihak yang dianggap memiliki kepentingan dengan hasil penelitian ini. adapun rekomendaasi yang penulis sajikan terbagi menjadi 2 bagian yaitu, rekomendasi yang pertama ialah rekomendasi yang bersifat akademik dan rekomendasi yang bersifat praktis, sebagai berikut :

5.1.2 Rekomendasi Akademik

- 1) Hasil penelitian ini dapat dijadikan bahan pertimbangan sebagai penambahan referensi bagi keilmuan Ilmu Administrasi Negara, khususnya dalam kajian Inovasi Pelayanan Publik pada Direktorat Guru Pendidikan Anak Usia Dini dan Pendidikan Masyarakat Kementerian Pendidikan, Kebudayaan, Riset dan Teknologi Republik Indonesia.
- 2) Peneliti mengharapkan agar penelitian ini dapat berguna bagi penelitian selanjutnya untuk melakukan penelitian lanjutan atas topik yang sama serta

peneliti lain dapat mengadakan penelitian lanjutan dengan menggunakan teori-teori dan metodologi yang berbeda guna mendapatkan hasil yang lebih maksimal.

- 3) Untuk mahasiswa Universitas Islam '45' Bekasi agar menjadi sebuah pembelajaran ilmu mengenai Inovasi Pelayanan Publik Direktorat Guru Pendidikan Anak Usia Dini dan Pendidikan Masyarakat Kementerian Pendidikan, Kebudayaan, Riset dan Teknologi (Aplikasi Sistem Informasi Manajemen Pendidikan dan Latihan)
- 4) Bagi Universitas Islam '45' Bekasi dengan hasil penelitian ini semoga menghasilkan sebuah Ilmu Administrasi Negara yang dapat bermanfaat bagi banyak orang terutama untuk mahasiswa dan mahasiswi serta para dosen agar dapat melaksanakan penelitian yang lebih baik untuk kedepannya khususnya terkait dengan penerapan inovasi pelayanan publik direktorat guru pendidikan anak usia dini dan pendidikan masyarakat kementerian pendidikan, kebudayaan, riset dan teknologi.

5.2.2 Rekomendasi Praktis

Berdasarkan hasil penelitian maka peneliti bermaksud untuk memberikan beberapa rekomendasi atau saran bagi lembaga atau instansi dengan harapan bisa bermanfaat bagi instansi tersebut, yaitu sebagai berikut :

- 1) Menggunakan admin bot khusus dan membuat pengaturan pertanyaan yang biasa ditanyakan oleh masyarakat pengguna yang berasal dari permasalahan yang dialami oleh pengguna saat menggunakan aplikasi sistem informasi manajemen pengembangan untuk keprofesian bberkelanjutan. Untuk mempercepat proses pelayanan karna saat peneliti mengobservasi permasalahan yang sering dialami oleh pengguna sebagian besar pertanyaan memiliki kesamaan.
- 2) Pada Aplikasi Sistem Informasi Manajemen untuk Pengembangan Keprofesian Berkelanjutan untuk memberikan informasi setiap melakukan pembaharuan padaa sistem, memberikan langkah-langkah pada fitur yang diperbaharui agar masyarakat tidak kebingungan saat menghadapi sistem yang sudah diperbaharui.