

BAB V

PENUTUP

5.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan mengenai implementasi aplikasi SIMPONI terhadap kualitas pelayanan publik di Balai Standardisasi dan Pelayanan Jasa Industri (BSPJI) Padang, maka diperoleh beberapa kesimpulan sebagai berikut:

Pertama, implementasi aplikasi SIMPONI di BSPJI Padang telah berjalan secara efektif dan memberikan kontribusi besar dalam mendukung proses pelayanan publik yang lebih efisien dan transparan. Aplikasi ini telah menggantikan sistem manual yang selama ini digunakan dalam proses pembayaran Penerimaan Negara Bukan Pajak (PNBP), sehingga mempercepat waktu pelayanan, mengurangi risiko kesalahan administratif, serta meningkatkan akuntabilitas dan kepuasan pelanggan. Dengan sistem billing otomatis, status pembayaran dapat dipantau secara real-time, dan pelaporan keuangan menjadi lebih tertib dan mudah diaudit.

Kedua, meskipun sistem SIMPONI memberikan dampak positif yang signifikan, dalam praktiknya masih ditemukan berbagai kendala baik dari sisi internal (produsen layanan) maupun eksternal (pengguna layanan). Dari sisi internal, kendala utama meliputi kurangnya integrasi sistem antara SIMPONI dan sistem pelayanan internal serta terbatasnya jaringan internet yang stabil, yang dapat menghambat proses layanan. Dari sisi eksternal, tantangan terbesar adalah masih rendahnya literasi digital pelanggan, terutama bagi pelaku usaha kecil dan masyarakat di daerah yang belum terbiasa melakukan transaksi

digital. Namun demikian, BSPJI Padang telah melakukan berbagai upaya untuk mengatasi tantangan ini, seperti memberikan pelatihan internal kepada pegawai, menyusun panduan penggunaan SIMPONI bagi pelanggan, serta menyediakan layanan konsultasi secara langsung dan daring.

5.2 Saran

Berdasarkan kesimpulan yang telah dikemukakan, maka penulis memberikan beberapa saran sebagai berikut:

Pertama, kepada pihak BSPJI Padang disarankan untuk terus mengembangkan sistem layanan digital secara terintegrasi antara SIMPONI dan sistem informasi pelayanan internal agar proses administrasi menjadi lebih efektif dan tidak terjadi input data ganda. Selain itu, perlu adanya investasi pada peningkatan infrastruktur jaringan serta penyediaan pelatihan teknis berkala bagi petugas layanan dan bendahara penerima agar kualitas layanan tetap terjaga secara optimal.

Kedua, diperlukan peningkatan literasi digital bagi pelanggan, terutama dari kalangan pelaku usaha kecil dan masyarakat umum. Sosialisasi yang lebih intensif dalam bentuk panduan visual, video tutorial, serta pendampingan daring melalui media sosial atau platform digital lainnya dapat membantu pelanggan memahami prosedur pembayaran dengan lebih mudah dan mandiri. Hal ini penting untuk memastikan bahwa transformasi digital yang dilakukan benar-benar memberikan manfaat secara luas dan menyeluruh.

5.2.1 Saran untuk Penelitian Selanjutnya

Penelitian ini memberikan gambaran mengenai implementasi aplikasi SIMPONI di BSPJI Padang dari sisi efisiensi, transparansi, serta kepuasan pengguna layanan. Namun demikian, untuk penelitian selanjutnya disarankan agar kajian tidak hanya terbatas pada aspek implementasi sistem, tetapi juga mengarah pada integrasi SIMPONI dengan sistem layanan internal seperti sistem laboratorium, sistem manajemen mutu, serta pelaporan hasil uji secara otomatis. Penelitian di masa mendatang juga dapat mengeksplorasi secara lebih mendalam analisis dampak sosial dan ekonomi dari digitalisasi pelayanan publik terhadap pelaku industri kecil dan menengah (IKM), khususnya dalam konteks peningkatan aksesibilitas dan pemerataan layanan.

Selain itu, pendekatan kuantitatif dengan populasi responden yang lebih besar dan beragam dari sisi geografis serta sektor industri juga dapat digunakan untuk memperoleh hasil yang lebih komprehensif dan generalisasi yang lebih kuat. Kajian mendalam mengenai tingkat literasi digital pelanggan dan korelasinya terhadap efektivitas penggunaan SIMPONI juga menjadi topik yang sangat relevan untuk menggambarkan kesiapan masyarakat dalam mendukung pelayanan publik berbasis teknologi