

BAB V

PENUTUP

5.1 Kesimpulan

Berdasarkan pada yang telah dijabarkan dari perolehan hasil dari hipotesis penelitian di lapangan dapat ditemukan jawaban dari perumusan suatu permasalahan. Maka, didapatkan sebuah simpulan bahwa adanya sebuah pengaruh positif dan signifikan terhadap penelitian yang berjudul “Pengaruh Aplikasi Si Ki-Be Terhadap Kualitas Pelayanan Publik di Kantor Wilayah Kementerian Hukum dan HAM DKI Jakarta”. Berlandaskan dari data yang telah dikumpulkan dan dilakukan pengujian dari apa yang telah dilakukan dengan menggunakan metode regresi linear sederhana.

Hasil pengujian hipotesis penelitian terdapat pengaruh positif dan signifikansi secara parsial antara Aplikasi Si Ki-Be terhadap Kualitas Pelayanan Publik. Hal ini dapat dilihat dengan nilai pada uji T yang menunjukkan bahwa thitung nilai t hitung sebesar $4,277 > t_{tabel} 1,653$. Sehingga dapat dinyatakan bahwa hipotesis alternatif yang menyatakan bahwa “Pengaruh Aplikasi Si Ki-Be Terhadap Kualitas Pelayanan Publik di Kantor Wilayah Kementerian Hukum dan HAM DKI Jakarta” diterima.

Adapun, kontribusi hasil Aplikasi Si Ki-Be mempengaruhi Kualitas Pelayanan Publik melihat dari nilai R-Square sebesar 0,092 atau 9,2 %. Sedangkan sisanya yaitu, 90,8% dipengaruhi oleh berbagai faktor penunjang lainnya dalam regresi. Maka dari itu adanya Sistem Pemerintah Berbasis Elektronik pada sebuah

Aplikasi Si Ki-Be sangat berpengaruh pada saat melakukan pelayanan publik sehingga dikatakan efektif.

5.2. Implikasi Penelitian

Implikasi adalah suatu konsekuensi atau akibat langsung dari hasil penemuan suatu penelitian ilmiah. Hasil penelitian ini mengenai faktor-faktor yang mempengaruhi kualitas pelayanan publik di Kanwil Kemenkumham DKI Jakarta. Berdasarkan hasil penelitian diketahui bahwa variable SPBE (Aplikasi Si Ki-Be), mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap kualitas pelayanan publik.

Suatu penelitian yang telah dilakukan di pelayanan maka kesimpulan yang ditarik tentu mempunyai implikasi dalam pelayanan dan juga penelitian-penelitian selanjutnya. sehubungan dengan hal tersebut maka implikasinya adalah sebagai berikut :

1. Berdasarkan pada hasil penelitian di atas bahwa aplikasi si ki-be memberikan kontribusi yang sangat berarti terhadap kualitas pelayanan publik. Karena itu perlu dilakukan upaya-upaya untuk mempertahankan aplikasi si ki-be agar mampu membawa kanwil kemenkumham DKI Jakarta agar terus meningkatkan kualitas pelayanannya. berikut adalah upaya-upaya yang dapat dilakukan :
 - a. Diperlukan penataan sistem manajemen dan proses kerja khususnya di Kanwil Kementerian Hukum Dan HAM DKI Jakarta dengan mengoptimalisasikan pemanfaatan teknologi informasi

- b. Government to government (G2G) perlu diperkuat agar koordinasi, sharing data maupun pertukaran data dan informasi dapat dengan mudah dilakukan antar kementerian/ lembaga tanpa mengabaikan prinsip-prinsip keamanan dan kerahasiaan data
 - c. Meningkatkan kompetensi pegawai/ petugas yang melaksanakan survei dalam teknik survei, pengolahan data hingga penyusunan laporan serta pemanfaatan IT melalui bimbingan teknis maupun pelatihan dan pendidikan. Peningkatan sarana dan prasarana yang memadai seperti anggaran, personal computer, sistem pengolah data dan lain sebagainya.
2. Berdasarkan teori yang telah dirumuskan peneliti, maka dapat diketahui bahwa indikator tata kelola di duga memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kualitas pelayanan publik. Akan tetapi pada kenyataannya di lapangan yaitu diketahui bahwa tata Kelola tidak berpengaruh signifikan terhadap kualitas pelayanan publik, hal ini disebabkan karena Adapun kendala tersebut terdapat dua faktor, yaitu faktor internal dan faktor eksternal, faktor internal kurangnya pemahaman aparatur terhadap prinsip- prinsip Good Governance, fasilitas yang kurang memadai dan kurangnya disiplin aparatur di waktu jam kerja, sedangkan faktor eksternal kurangnya partisipasi masyarakat, kurangnya pengawasan dari pemerintah dan keterbatasan anggaran dalam memenuhi kebutuhan fasilitas pelayanan.

Tata Kelola merupakan nyawa dari terjalinnya kualitas pelayanan public yang baik jika tidak ada pondasi atau tata Kelola internal yang diperoleh maka sudah pasti kualitas pelayanan tidak akan baik. Karena itu perlu

dilakukan upaya-upaya agar bisa memperoleh kualitas pelayanan yang baik, berikut upaya-upaya yang bisa dilakukan :

- a. Kanwil kemenkumham dki Jakarta melakukan pelatihan kepada seluruh pegawai agar mengetahui bagaimana menjalankan aplikasi si ki-be tersebut dengan baik, jadi tidak hanya di Kelola hanya satu orang.
- b. Adanya sosialisasi terkait aplikasi kepada masyarakat agar masyarakat juga mudah mendapatkan layanan pada kementerian hukum dan ham. Dan juga mengadakan seminar tentang aplikasi tersebut.
- c. Terjalannya Kerjasama dengan instansi pemerintahan lainnya agar aplikasi tersebut dapat menjalin kolaborasi antar instansi pemerintahan. Dan mempermudah pekerjaan dan layanan masyarakat.

5.3. Saran

Berdasarkan hasil penelitian yang telah diperoleh pada saat melakukan observasi lapangan, maka penulis memiliki maksud dan tujuan dalam pemberian saran yang dapat memberikan manfaat bagi Intansi dan peneliti berikutnya, terdiri dari saran teoritis dan saran praktis. Menenai saran tersebut dapat dibedakan menjadi 2 yaitu :

5.3.1. Saran Teoritis

Berdasarkan pada data – data yang diperoleh melalui penelitian, terdapat beberapa saran teoritis dan nantinya memiliki manfaat pula untuk penelitian berikutnya. Adapun saran tersebut berupa :

1. Peneliti sadar bahwa penelitian ini masih kurang berbagai sumber referensi yang memiliki kaitannya dengan penelitian. Maka, dimohon untuk peneliti selanjutnya dapat mencari sumber informasi yang terbaru dan akurat sehingga lebih banyak lagi sumber bacaan terkait dari permasalahan yang sama atau pun yang sejenis.
2. Bagi peneliti selanjutnya hendaknya seluruh pegawai juga disertakan sebagai responden. Karena penelitian ini memiliki responden terbatas hanya menyertakan Pegawai keimigrasian, Pegawai Administrasi, Pegawai Pelayanan Hukum dan HAM, dan Masyarakat yang berkunjung ke kantor layanan pengaduan sebagai responden.
3. Bagi peneliti selanjutnya disarankan agar dapat meneliti permasalahan lebih dalam bahkan dengan penambahan variabel SPBE yang berkesinambungan seperti manajemen SDM pada karyawan guna dapat dapat menyempurnakan penelitian ini.

5.3.2. Saran Praktis

Untuk mengembangkan sumber daya yang ada dan meningkatkan kualitas pelayanan publik, kanwil kemenkumham DKI Jakarta harus terus mengembangkan dan mengeskplor lagi inovasi-inovasi pelayanan publik dan juga perkembangan teknologi yang semakin pesat dan maju. Tentunya sebagai kantor pelayanan masyarakat, harus mengutamakan kualitas akan layanan yang diberikan. Peneliti sangat berharap bahwa hasil penelitian ini dapat dijadikan sebagai bahan acuan Kantor Wilayah Kementerian Hukum dan HAM DKI Jakarta agar dapat memperhatikan lebih detail berbagai macam hal yang dapat meningkatkan kualitas

pelayanan publik yang kondusif agar dapat meningkatkan teknologi dalam Aplikasi Si Ki-Be, karena dapat berpengaruh terhadap Kualitas Pelayanan Publik. Dikarenakan adanya hasil yang kecil di 1 indikator yaitu layanan aplikasi, maka Kanwil Kemenkumham DKI Jakarta harus lebih memperhatikan layanan tersebut.

