

BAB V

PENUTUP

5.1 Kesimpulan

Berdasarkan analisa yang dilakukan oleh peneliti mengenai pengaruh Inovasi Layanan Terhadap Kepuasan Pengguna Pada *Website AHU Online* Direktorat Jenderal Administrasi Hukum Umum, maka peneliti menyimpulkan:

- Hasil dari pengujian hipotesis (Uji t) menunjukkan hasil nilai thitung > ttabel ($10,079 > 1,656$), maka H_0 ditolak H_a diterima. Artinya terdapat hubungan yang signifikan antara Inovasi Layanan terhadap Kepuasan Pengguna Pada *Website AHU Online* Direktorat Jenderal Administrasi Hukum Umum
- Inovasi Layanan berpengaruh terhadap Kepuasan Pengguna sebesar 44,2%. Sedangkan sisa dari nilai tersebut sebesar 55,8% dipengaruhi oleh variabel lain yang tidak disertakan atau di luar dari variabel penelitian yang belum diketahui.
- Terdapat dua indikator pada inovasi layanan yang memiliki nilai tertinggi yaitu Keunggulan Relatif sebesar 40,3% dan Kompatibilitas sebesar 38,5%. Pada indikator keunggulan relatif mendapat respon yang baik dari responden bahwa Prosedur permohonan administrasi hukum menjadi lebih praktis digunakan karena memiliki banyak kegunaan hanya dalam satu *Website*. Dan pada indikator Kompatibilitas, pelayanan administrasi hukum dalam *Website AHU Online* dengan cepat melayani masyarakat karena

dinilai untuk dapat digunakan kapan saja dan dimana saja. Responden telah menganggap kedua indikator tersebut sudah cukup mampu memberikan pengaruh positif bagi kepuasan pengguna. Sedangkan tiga indikator lainnya yang memiliki nilai dibawah dua indikator tersebut, responden menganggap sudah cukup berpengaruh namun masih harus diperbaiki agar kepuasan pengguna juga semakin meningkat di setiap indikatornya.

Metode penelitian ini menggunakan penelitian kuantitatif yang mengkaji hubungan dan pengaruh antara variabel independen yaitu Pengaruh Inovasi Layanan Terhadap variabel dependen yaitu Kepuasan Pengguna Pada *Website AHU Online* Direktorat Jenderal Administrasi Hukum Umum. Dari aspek output yang dihasilkan pada masing-masing hasil uji analisis data dan uji prasyarat penelitian dapat disimpulkan bahwa setiap uji dalam penelitian ini dapat memenuhi syarat ataupun reliabel dengan hasil yang signifikan.

Berdasarkan hasil output yang telah disajikan, Inovasi Layanan berupa *Website AHU Online* berpengaruh terhadap Kepuasan Pengguna Pada Pelayanan Administrasi di Direktorat Jenderal Administrasi Hukum Umum. Artinya, semakin baik inovasi layanan maka kepuasan pengguna yang akan dirasakan para pengguna layanan semakin tinggi.

Dengan adanya inovasi layanan berupa *Website AHU Online*, maka menunjukkan bahwa Direktorat Jenderal Administrasi Hukum Umum sudah memberikan pelayanan pada setiap masyarakat untuk mempermudah proses kepengurusan administrasi hukum. *Website AHU Online* berperan sangat

penting dalam kepuasan pengguna layanan. Semakin banyak masyarakat yang merasakan inovasi tersebut sudah maksimal, maka semakin tinggi tingkat kepuasan pengguna layanan. Dengan begitu Direktorat Jenderal Administrasi Hukum Umum akan semakin berkembang dan semakin berinovasi dalam hal proses kepengurusan administrasi hukum.

Kepuasan Pengguna pada Direktorat Jenderal Administrasi Hukum Umum dapat dilihat dari beberapa aspek, tetapi yang paling berperan penting yaitu adanya inovasi layanan. Apabila Direktorat Jenderal Administrasi Hukum Umum tidak melakukan inovasi maupun evaluasi maka akan dipastikan kepuasan pengguna akan menurun. Dengan begitu dapat diartikan bahwa inovasi maupun evaluasi dalam *Website AHU Online* berpengaruh besar terhadap Kepuasan Pengguna.

5.2 Saran

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan, peneliti memiliki beberapa saran yang diharapkan bisa memperbaiki inovasi layanan *Website AHU Online* Direktorat Jenderal Administrasi Hukum Umum :

5.2.1 Saran Teoritis

Penelitian ini diharapkan dapat menjadi acuan pengembangan ilmu pengetahuan di bidang layanan *Website AHU Online* dan dapat menjadi acuan selanjutnya untuk para pembaca.

5.2.2 Saran Praktis

1. Perlunya peningkatan terhadap *Website AHU Online* agar semakin meningkatnya kepuasan pengguna layanan
2. Lebih meningkatkan sosialisasi mengenai prosedur penggunaan

Website AHU Online, bisa lewat sarana media informasi *website* atau media sosial, bisa dengan disediakan informasi di ruang tunggu atau di depan Kantor Direktorat Jenderal Administrasi Hukum Umum agar masyarakat lebih mengerti dan mengetahui mekanisme penggunaan *Website AHU Online*.

3. Direktorat Jenderal Administrasi Hukum Umum hendaknya meningkatkan kualitas *server* agar tidak sering terjadinya *error*.

