

BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

A. Kesimpulan

Berdasarkan hasil analisis dan pembahasan data, peneliti memperoleh kesimpulan yang dapat diambil dari penelitian mengenai “Pengaruh Standar Operasional Prosedur dan Standar Pelayanan terhadap Kualitas Pelayanan Administrasi di Kelurahan Bantarjati Kecamatan Bogor Utara” adalah:

1. Standar Operasional Prosedur secara parsial berpengaruh signifikan terhadap Kualitas Pelayanan administrasi di Kelurahan Bantarjati Kecamatan Bogor Utara. Hal ini dibuktikan dengan hasil olah data bahwa t hitung yang diperoleh sebesar 3,244 lebih besar dari t tabel dengan nilai sebesar 1,976 dan nilai signifikansi sebesar 0,001 lebih kecil dari 0,05
2. Standar Pelayanan secara parsial berpengaruh signifikan terhadap Kualitas Pelayanan administrasi di Kelurahan Bantarjati Kecamatan Bogor Utara. Hal ini dibuktikan dengan hasil olah data bahwa t hitung yang diperoleh sebesar 6,505 lebih besar dari t tabel dengan nilai 1,976 dan nilai signifikansi sebesar 0,000 lebih kecil dari 0,05
3. Secara simultan Standar Operasional Prosedur dan Standar Pelayanan memiliki pengaruh yang signifikan terhadap Kualitas Pelayanan administrasi di Kelurahan Bantarjati Kecamatan Bogor Utara. Hal ini dibuktikan dengan hasil olah data bahwa nilai F hitung sebesar 42,362 lebih besar dari F tabel dengan nilai sebesar 3,06 dan nilai signifikansi sebesar 0,000 lebih kecil dari 0,05.

B. Saran

Berdasarkan hasil penelitian analisis data serta kesimpulan yang telah diuraikan, maka saran-saran yang dapat disampaikan peneliti adalah sebagai berikut:

1. Bagi Peneliti Selanjutnya

Bagi peneliti selanjutnya, peneliti menyarankan untuk menambah ruang lingkup penelitian bisa dengan menggunakan variabel lain atau mengambil sampel Kualitas Pelayanan terhadap pusat pelayanan masyarakat di tingkat kecamatan lain atau di tingkat kabupaten, hasil penelitian ini bisa digunakan sebagai bahan perbandingan atau referensi bagi peneliti selanjutnya.

2. Bagi Pihak Kantor Kelurahan

Peneliti berharap agar kantor Kelurahan Bantarjati Kecamatan Bogor Utara tetap berusaha meningkatkan Standar Operasional Prosedur agar pegawai selalu mengingat tugas dan fungsi jabatan masing masing serta meningkatkan Kualitas Pelayanan agar masyarakat tetap puas dengan mutu pelayanan yang diberikan.

3. Bagi Masyarakat

Diharapkan masyarakat bisa lebih memahami dan memperhatikan prosedur dalam memperoleh pelayanan karena segala pertanyaan dan keluhan masyarakat terkait dokumen-dokumen perizinan yang akan di urus dapat dijelaskan oleh petugas layanan dengan baik.