

BAB V

SIMPULAN DAN SARAN

5.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil dari penelitian dan pembahasan mengenai pengaruh sop dan lingkungan kerja terhadap mutu pelayanan administrasi pada Kantor Kecamatan Desa Tridayasakti, sebagaimana telah diuraikan pada bab sebelumnya maka diperoleh kesimpulan dari penelitian ini sebagai berikut :

- 1) Variabel SOP berpengaruh positif dan signifikan terhadap variabel mutu pelayanan administrasi Kantor Kecamatan Desa Tridayasakti. Hal ini terbukti dengan nilai koefisien regresi variabel sop (β_1) yang positif sebesar 0,7171 dan signifikan (t_{hitung} sebesar 7,354 dan nilai sig 0,000). Hasil penelitian menunjukkan semakin besar sop maka semakin tinggi mutu pelayanan administrasi pada instansi. Setia p satu-satuan peningkatan sop akan meningkatkan mutu pelayanan administrasi sebesar 0,717 satuan. Hal ini menunjukkan dengan adanya SOP, maka proses pengolahan yang dilakukan secara internal dalam unit pelayanan dapat berjalan sesuai dengan acuan yang jelas, sehingga dapat berjalan secara konsisten. Agar dapat memberikan pelayanan yang maksimal, maka suatu instansi menyusun sejumlah SOP untuk memastikan bahwa suatu instansi khususnya dipemerintahan dapat melayani masyarakatnya dengan baik.
- 2) Variabel lingkungan kerja berpengaruh positif dan signifikan terhadap variabel mutu pelayanan administrasi Kantor Kecamatan Desa Tridayasakti. Hal ini terbukti pada nilai koefisien variabel lingkungan kerja (β_2) yang positif sebesar 0,437 dan signifikan (t_{hitung} sebesar 4,112 dan nilai sig 0,000). Hasil penelitian menunjukkan setiap satu-satuan peningkatan lingkungan kerja akan

meningkatkan mutu pelayanan administrasi sebesar 0,437 satuan. Hal ini menunjukkan lingkungan kerja yang baik dapat membuat pegawai bekerja dengan baik, begitu pula sebaliknya. Jika lingkungan kerja tersebut memiliki suasana serta fasilitas kerja yang mendukung dalam penyelesaian tugas yang dibebankan kepada pegawai maka akan meningkatkan kinerja pegawai tersebut sehingga secara otomatis kualitas pelayanan yang diberikan pun meningkat.

- 3) Variabel SOP dan variabel lingkungan kerja secara bersama-sama berpengaruh signifikan. Dengan nilai Fhitung 64,211 yang signifikan pada *p value* 0,000. Hal ini menjelaskan bahwa besarnya pengaruh variabel sop dan lingkungan kerja terhadap peningkatan mutu pelayanan administrasi pada Kantor Desa Tridayadakti, yaitu kedua nya memberikan pengaruh sebesar 0,713 (71,3%) nilai *adjusted R Square* terhadap mutu pelayanan administrasi, sedangkan sisanya 0,287 (28,7%) dipengaruhi oleh faktor lain yang tidak diteliti.

5.2 Saran

5.2.1 Bagi Instansi

Berdasarkan simpulan dari hasil penelitian dan pembahasan mengenai pengaruh sop dan lingkungan kerja terhadap mutu pelayanan administrasi pada pegawai Kantor Desa Tridayasaki Tambun, Bekasi terdapat beberapa saran yang akan disampaikan diantara :

- 1) Pada variabel SOP, untuk proses pengolahan yang dilakukan secara internal dalam unit pelayanan agar dapat berjalan lancar instansi harus memiliki acuan yang jelas, sehingga pekerjaan dapat berjalan secara konsisten. Agar dapat memberikan pelayanan yang maksimal, maka suatu instansi menyusun sejumlah SOP untuk memastikan bahwa suatu instansi khususnya dipemerintahan dapat melayani masyarakatnya dengan baik. Secara parsial SOP berpengaruh signifikan terhadap mutu pelayanan administrasi,

dibuktikan dengan t hitung sebesar $7,354 > t$ tabel $2,010$ dan signifikansi $0,000 < 0,05$ maka H_0 ditolak dan H_a diterima. Hal ini menunjukkan dengan adanya SOP, maka proses pengolahan yang dilakukan secara internal dalam unit pelayanan dapat berjalan sesuai dengan acuan yang jelas, sehingga dapat berjalan secara konsisten. Agar dapat memberikan pelayanan yang maksimal, maka suatu instansi menyusun sejumlah SOP untuk memastikan bahwa suatu instansi khususnya dipemerintahan dapat melayani masyarakatnya dengan baik. Berdasarkan data yang diperoleh dari kuisioner skor jawaban responden paling rendah sebesar 149 (A1) pada indikator efisien "Setiap pekerjaan yang dilakukan harus memenuhi SOP yang berlaku" yaitu: Hasil menunjukkan bahwa masih banyak pegawai yang bekerja tanpa mengikuti prosedur atau alur SOP.

- 2) Pada variabel lingkungan kerja, pegawai untuk lebih memperhatikan kondisi lingkungan kerja, memperhatikan fasilitas penunjang administrasi misalnya penyimpanan arsip agar memudahkan pencarian kembali, menambahkan komputer dan printer untuk lebih mudah menyelesaikan pekerjaan, perbaikan sarana dan prasarana di Kantor Kecamatan Desa Tridayasakti seperti, menambahkan alat penunjang seperti komputer dan printer, menambahkan kursi atau fasilitas lain dalam pelayanan saat mengantri agar dapat terlihat rapih. Secara parsial lingkungan kerja berpengaruh signifikan terhadap mutu pelayanan administrasi, dibuktikan dengan nilai t hitung sebesar $4,112 > t$ tabel $2,010$ dan signifikansi $0,000 < 0,05$ maka H_0 ditolak dan H_a diterima. Hal ini menunjukkan lingkungan kerja yang baik dapat membuat pegawai bekerja dengan baik, begitu pula sebaliknya. Jika lingkungan kerja tersebut memiliki suasana serta fasilitas kerja yang mendukung dalam penyelesaian tugas yang dibebankan kepada pegawai maka akan meningkatkan kinerja pegawai tersebut sehingga secara otomatis kualitas pelayanan yang diberikan pun meningkat.

Berdasarkan data yang diperoleh dari kuisioner skor jawaban responden paling rendah sebesar 167 (A3) pada indikator lingkungan kerja fisik “Saya tidak merasakan kebisingan saat bekerja, sehingga saya dapat fokus bekerja” yaitu: Hasil meunjukkan bahwa letak instansi tersebut sangat dekat dengan jalan raya sehingga suara kendaraan bisa terdengar jelas sampai ke dalam ruangan kerja para pegawai.

- 3) Pada variabel mutu pelayanan administrasi, pegawai yang menangani administrasi pelayanan harus dapat menguasai teknologi dalam hal ini pengoperasian komputer guna mempercepat proses administrasi. Dengan cara memberi pelatihan kepada pegawai agar dapat mengoperasikan komputer demi menunjang kelancaran saat proses administrasi. Nilai F hitung sebesar 64,21 dengan signifikansi 0,000 nilai Fhitung $64,211 > F_{tabel} (\alpha = 0,05; df = 2; df2 = 50) = 3,18$ dan nilai signifikansi lebih kecil dari standar error yang ditetapkan yaitu 0,05 ($0,000 < 0,05$) maka H_0 dapat disimpulkan bahwa variabel sop (X1) dan lingkungan kerja (X2) secara simultan berpengaruh signifikan terhadap mutu pelayanan administrasi Kantor Kecamatan Desa Tridayasakti. Berdasarkan data yang diperoleh dari kuisioner skor jawaban responden paling rendah sebesar 149 (A1) pada indikator bentuk fisik (tangibles) “Ruangan tempat saya bekerja bersih dan rapi” yaitu: Hasil menunjukkan bahwa ruangan tempat bekerja para pegawai masih kurang rapih, seperti barang atau alat kerja seharusnya tidak ditempatkan pada tempatnya. Selain itu masih banyak masyarakat yang datang belum sadar akan kebersihan, misalnya masih ada yang membuang sampah sembarangan, selain itu alas kaki yang kotor saat masuk ke dalam ruangan juga menjadi salah satu alasan ruangan terlihat kotor.

5.2.2 Bagi Peneliti Selanjutnya

Bagi peneliti selanjutnya yang tertarik mengadakan penelitian dengan topik

yang sama, tentang sop dan lingkungan kerja terhadap mutu pelayanan administrasi dapat menambahkan variabel-variabel lain yang terkait dan menggunakan metode-metode penelitian yang berbeda dengan penelitian ini dapat memberikan hasil yang baik dan menjadikan referensi untuk menerapkan konsep alur sop dalam suatu instansi, dengan adanya sop dan diterapkannya sop pada suatu instansi pekerjaan akan lebih mudah dan terarah dan itu sangat berpengaruh terhadap mutu pelayanan pada instansi tersebut.