

## **BAB V**

### **SIMPULAN, IMPLIKASI, DAN REKOMENDASI**

Dalam bab ini peneliti memaparkan hasil perhitungan data dalam bentuk kesimpulan, implikasi serta rekomendasi berdasarkan penelitian yang sudah dilakukan sebelumnya.

#### **5.1 Simpulan**

Berdasarkan penelitian yang sudah dilakukan mengenai Pengaruh Standar Operasional Prosedur Manajemen Aset terhadap Kualitas Layanan Bidang Aset untuk Sekolah Menengah Pertama di Dinas Pendidikan Kota Bandung, berikut kesimpulan yang peneliti dapat dari hasil penelitian:

##### **5.1.1 Standar Operasional Prosedur manajemen aset di Dinas Pendidikan Kota Bandung**

Hasil dari penelitian menunjukkan bahwa Standar Operasional Prosedur (variabel X) manajemen aset di Dinas Pendidikan Kota Bandung masuk ke dalam kategori sangat baik. Dalam penelitian ini Standar Operasional Prosedur memiliki tujuh indikator yaitu: (1) Kemudahan dan kejelasan, (2) Efisiensi dan efektivitas, (3) Keselarasan, (4) Keterukuran, (5) Dinamis, (6) Berorientasi kepada pelanggan, dan (7) Kepatuhan dan kepastian hukum. Hal ini dapat terlihat dari perolehan total rata-rata yang dihasilkan sebesar 4,37 yang dihitung menggunakan teknik perhitungan *Weight Means Score (WMS)*. Perolehan rata-rata indikator tertinggi terdapat pada indikator berorientasi kepada pelanggan, yang berarti bahwa Standar Operasional Prosedur yang dimiliki dan digunakan oleh Dinas Pendidikan Kota Bandung bidang aset dibuat dengan mempertimbangkan kebutuhan pihak yang dilayani agar dapat mendukung pelaksanaan prosedur secara efektif dan efisien.

Adapun hal yang perlu ditingkatkan dalam penerapan Standar Operasional Dinas Pendidikan Kota Bandung ialah bagaimana agar pihak yang dilayani memiliki pemahaman lebih lanjut mengenai *output* dibuat dan diterapkannya Standar Operasional Prosedur, ini meliputi hasil, waktu, dan proses pencapaian yang dapat diukur kuantitas maupun kualitasnya.

### 5.1.2 Kualitas Layanan bidang aset di Dinas Pendidikan Kota Bandung

Hasil dari penelitian menunjukkan bahwa Kualitas Layanan (variabel Y) bidang aset di Dinas Pendidikan Kota Bandung masuk ke dalam kategori sangat baik. Kualitas layanan dalam penelitian ini memiliki lima indikator diantaranya: (1) Berwujud (*Tangible*), (2) Daya Tanggap (*Responsiveness*), (3) Keandalan (*Reliability*), (4) Jaminan (*Assurance*), dan (5) Perhatian (*Empathy*). Kualitas layanan dapat masuk ke dalam kategori sangat baik terlihat pada hasil perhitungan dengan menggunakan teknik *Weight Means Score (WMS)* dengan perolehan skor sebesar 4,43. Adapun perolehan skor rata-rata indikator tertinggi terdapat pada indikator perhatian (*empathy*) yang berarti bahwa Kualitas Layanan yang diberikan oleh Dinas Pendidikan Kota Bandung bidang aset sudah memberikan layanan dengan baik, yang dimaksud baik dalam hal ini adalah tidak adanya diskriminasi, dilakukan dengan sopan santun, serta selalu mendahulukan kebutuhan pihak yang dilayani.

Adapun hal yang perlu ditingkatkan dalam kualitas layanan yang diberikan oleh Dinas Pendidikan Kota Bandung ialah bagaimana menjaga kepercayaan pihak yang dilayani dalam hal pemberian jaminan waktu.

### 5.1.3 Pengaruh Standar Operasional Prosedur Manajemen Aset terhadap Kualitas Layanan Bidang Aset Dinas Pendidikan Kota Bandung

Hasil dari penelitian menunjukkan bahwa pengaruh Standar Operasional Prosedur (Variabel X) manajemen aset terhadap Kualitas Layanan (variabel Y) bidang aset di Dinas Pendidikan Kota Bandung memiliki hubungan yang signifikan dan positif dengan nilai koefisien korelasi sebesar 0,759 yang masuk ke dalam kriteria kuat. Kemudian berdasarkan pengolahan data koefisien determinasi dapat diketahui bahwa hubungan antara Standar Operasional Prosedur dan Kualitas Layanan berpengaruh sebesar 57,6% dengan hasil koefisien regresi sebesar 0,768 yang berarti bahwa setiap penambahan satu poin pemahaman standar operasional prosedur akan meningkatkan nilai kualitas layanan sebesar **0,768**.

## 5.2 Implikasi

Berdasarkan hasil penelitian yang sudah dilakukan, mengenai Pengaruh Standar Operasional Prosedur Manajemen Aset terhadap Kualitas Layanan Bidang Aset untuk Sekolah Menengah Negeri Pertama di Dinas Pendidikan Kota Bandung,

dapat diketahui bahwa Standar Operasional Prosedur merupakan salah satu faktor yang dapat mempengaruhi kualitas layanan di Dinas Pendidikan Kota Bandung. Hal tersebut dapat dilihat dari hasil penelitian yang menyatakan bahwa terdapat pengaruh kuat dan positif antara Standar Operasional Prosedur terhadap Kualitas Layanan.

Maka dari itu dibutuhkan pemahaman baik itu dari pihak Lembaga maupun pihak yang dilayani untuk memahami pentingnya *output* dari Standar Operasional Prosedur serta dibutuhkan peningkatan kepercayaan antara petugas pelayanan dengan pihak yang dilayani.

### **5.3 Rekomendasi**

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan terkait Pengaruh Standar Operasional Prosedur Manajemen Aset terhadap Kualitas Layanan Bidang Aset untuk Sekolah Menengah Pertama di Dinas Pendidikan Kota Bandung, berikut beberapa rekomendasi yang peneliti sampaikan dengan harapan dapat bermanfaat bagi Lembaga maupun bagi peneliti selanjutnya, diantaranya:

#### **5.3.2 Bagi Lembaga**

Pembuatan dan penerapan Standar Operasional Prosedur di Dinas Pendidikan Kota Bandung sudah dilakukan dengan baik, oleh karena itu tetap harus dipertahankan. Dengan kata lain Lembaga perlu meninjau kembali terkait Standar Operasional yang diterapkan karena hal tersebut dapat mempengaruhi Kualitas Layanan yang diberikan kepada pihak yang dilayani. Namun terdapat salah satu indikator yang harus diperbaiki yaitu keterukuran. Maka dari itu diharapkan Lembaga dapat memberikan pemahaman lebih lanjut kepada pihak yang dilayani mengenai Standar Operasional Prosedur yang diterapkan sebelum dilakukannya pelayanan maupun sesudah dilaksanakan pelayanan.

Kemudian mengenai Kualitas Layanan yang diberikan oleh Dinas Pendidikan Kota Bandung sudah sangat baik, namun sama seperti Standar Operasional Prosedur terdapat salah satu indikator yang harus ditingkatkan yaitu indikator jaminan (*assurance*) waktu. Diharapkan agar Lembaga maupun pihak yang dilayani mampu meningkatkan komunikasi satu sama lain dengan tujuan agar apa yang menjadi kebutuhan pihak yang dilayani mampu dipenuhi secara maksimal oleh pihak pelayanan.

Ifti Rida Awalia, 2022

**PENGARUH SOP MANAJEMEN ASET TERHADAP KUALITAS LAYANAN BIDANG ASET UNTUK SEKOLAH MENENGAH PERTAMA DI DINAS PENDIDIKAN KOTA BANDUNG**

Universitas Pendidikan Indonesia | repository.upi.edu | perpustakaan.upi.edu

Diharapkan dengan hasil penelitian ini dapat membantu Lembaga dengan menjadikan penelitian ini sebagai pertimbangan dalam evaluasi atau peningkatan terkait Standar Operasional yang dibuat maupun Kualitas Layanan yang diberikan.

### **5.3.2 Bagi Peneliti Selanjutnya**

Peneliti mengharapkan hasil penelitian yang telah dilakukan dapat menjadi masukan bagi peneliti selanjutnya. Dalam penelitian ini secara umum hanya membahas mengenai pengaruh standar operasional prosedur terhadap kualitas layanan, namun masih banyak faktor lain yang dapat mempengaruhi kualitas layanan. Selain itu dalam penelitian ini hanya membahas lima dimensi kualitas layanan, diharapkan bagi peneliti selanjutnya untuk dapat melihat dimensi lain seperti komunikasi, kompetensi, kesopanan, dan keamanan.