

BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

5.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil analisis yang telah dilakukan mulai dengan uji kualitas data yaitu uji validitas dan reliabilitas melalui Cronbach's dinyatakan ada beberapa item pertanyaan yang tidak valid, kemudian item yang dinyatakan tidak valid dibuang sehingga semua item dinyatakan reliabel. Berdasarkan hasil pengujian Hipotesis didapatkan bahwa Kompetensi SDM dan Sistem Informasi Manajemen Nikah berpengaruh terhadap kualitas pelayanan di kantor urusan agama Kota Palembang dengan penjelasan sebagai berikut :

1. Kompetensi sumber daya manusia secara parsial berpengaruh signifikan terhadap kualitas pelayanan di kantor urusan agama Kota Palembang. Apabila Kompetensi Sumber Daya Manusia terus ditingkatkan maka kualitas pelayanan yang diterima oleh masyarakat adalah prima.
2. Sistem Informasi Manajemen Nikah secara parsial berpengaruh signifikan terhadap kualitas pelayanan di kantor urusan agama Kota Palembang. Kualitas pelayanan di kantor urusan agama Kota Palembang akan semakin baik, apabila sistem informasi manajemen nikah dijalankan lebih optimal.
3. Kompetensi sumber daya manusia dan Sistem Informasi Manajemen Nikah secara simultan berpengaruh signifikan terhadap kualitas pelayanan di kantor urusan agama Kota Palembang. Kualitas pelayanan kantor urusan agama Kota Palembang akan prima seiring ditingkatkannya lagi kompetensi sumber daya manusia dan sistem informasi manajemen nikah.

5.2 Saran

Hasil penelitian ini diharapkan dapat memotivasi penelitian yang akan datang, untuk melakukan penelitian lebih lanjut yang berkaitan dengan kualitas pelayanan publik dikantur urusan agama. Berdasarkan hasil penelitian yang telah diuraikan, simpulan dan keterbatasan dalam penelitian ini, maka saran penelitian antara lain:

1. Kepada kantor urusan agama yang ada di Kota Palembang untuk mempertimbangkan dampak dari kompetensi SDM dan Sistem Informasi untuk membantu meningkatkan kualitas pelayanan, agar nantinya kualitas pelayanan di kantor urusan agama Kota Palembang bisa menggapai pelayanan yang prima. Dalam laporan ombudsman masih banyak pengaduan mengenai pelayanan yang tidak sesuai dengan prosedur, itu berarti masih bobroknya sistem pelayanan publik yang ada di Palembang khususnya, dan Indonesia pada umumnya. Itu semua terjadi karena tidak optimalnya pelayanan yang diberikan kepada warga negara.
2. Kepada peneliti selanjutnya agar memperluas ruang lingkup penelitian yang mungkin bisa dilakukan pada pemerintah pusat sehingga dapat memberikan kontribusi yang lebih berarti dalam bidang pelayanan publik.
3. Peneliti selanjutnya di sarankan untuk mempertimbangkan penggunaan variabel-variabel lain yang lebih luas selain variabel yang diteliti dalam penelitian ini karena jika dilihat dari nilai koefisien determinasi *Adjusted R-Square* sebesar 0,514 atau sebesar 51,4% dan sebanyak 48,6% variabel kualitas pelayanan publik dapat dijelaskan variabel lain diluar model ini. Hal tersebut memberikan banyak kesempatan bagi peneliti selanjutnya untuk menggali lebih dalam lagi faktor-faktor apa saja yang mempengaruhi kualitas pelayanan publik.