

## BAB V

### KESIMPULAN, IMPLIKASI, KETERBATASAN PENELITIAN DAN REKOMENDASI PENELITIAN

#### A. Kesimpulan

Berdasarkan pengolahan data, analisis data dan deskripsi data yang telah di jabarkan dan pembahasan telah di uraikan pada bab-bab sebelumnya. penelitian ini di lakukan untuk mengetahui penerapan standar pelayanan di Lembaga Administrasi Negara dan hambatan pelayanan yang menyulitkan petugas dalam melakukan proses pelayanan di website ppid. Dari penelitian ini dapat disimpulkan bahwa standar pelayanan online semuanya melalui website *ppid.lain.go.id* belum sepenuhnya terlaksana karena inovasi pelayanan yang belum diperbaharui dan dikembangkan serta jangka waktu penyelesaian yang relatif lama karena kurangnya jumlah petugas pelayanan. Kendala dapat diperbaiki dengan cara menambahkan jumlah petugas dan membuat saran serta masukan agar dapat mengetahui kendala yang dihadapi petugas pelayanan, selanjutnya pengorganisasian tugas secara merata serta memfokuskan jobdesk petugas pengedalia layanan hal ini dapat mencegah terjadinya penumpukan email dan meminimlisir waktu penyelesaian layanan serta belum pembaruan inovasi layanan, sehingga fitur ada di dalam belum lengkap dan kualitas webiste kurang baik sehingga belum memenuhi kebutuhan penggunanya hal tersebut dapat diatasi dengan cara melakukan survei kepada pengguna layanan sehingga

dapat mengetahui kebutuhan seperti menambahkan fitur live chat dan fitur tracking untuk mengetahui permohonan pelayanan yang sedang diproses.

## **B. Implikasi**

Berdasarkan penelitian tentang Analisis Pelayanan Publik melalui website PPID Lembaga Administrasi Negara dapat dilihat kendala yang di alami petugas pelayanan untuk penelitian ini menjadikan sebuah gambaran dan solusi kepada Lembaga Administrasi Negara agar dapat mengembangkan atau memperbarui inovasi pelayanan dan menambahkan jumlah petugas pelayanan hal tersebut dapat membantu petugas pelayanan menjalankan tugasnya dan memberikan pelayanan optimal kepada msasyarakat dan meningkatkan kualitas pelayanan sedangkan untuk peneliti, penelitian ini sebagai penambahan pengetahuan serta mengeksplorasi teori dengan fakta lapangan yang berkaitan dengan pelayanan pada instansi pemerintah, standar pelayanan publik yang diterapkan dan sistem pelayanan yang di lakukan oleh instansi pemerintah.

## **C. Keterbatasan Penelitian**

Berdasarkan pengalaman penelitian langsung, ada sejumlah batasan yang dapat menjadikan faktor untuk lebih diperhatikan lagi bagi peneliti selanjutnya. yaitu Karena waktu yang singkat untuk melakukan penelitian maka dari itu observasi yang di lakukan terbatas sehingga pengambilan metode penelitian kurang tereksplorasi lebih dalam serta tambahkan sedikit kuesioner untuk sebagai pelengkap data dukungan hasil wawancara

#### **D. Rekomendasi Bagi Penelitian Selanjutnya**

Berdasarkan penjelasan mengenai kesimpulan, implikasi dan keterbatasan penelitian. Peneliti selanjutnya sebaiknya melakukan studi kasus terhadap objek yang diteliti dengan lebih mendetail karena masih memiliki keterkaitan satu dengan yang lainnya dan peneliti selanjutnya juga diharapkan menggunakan variabel atau topik yang berbeda untuk menghindari plagiarisme yang tinggi.

