

RINGKASAN

Penelitian ini dilatarbelakangi oleh adanya beberapa permasalahan dalam kualitas pelayanan UPTD Rumah Singgah Kabupaten Magelang antara lain SDM yang kurang memadai, kurangnya pengawasan terhadap Pemerlu Pelayanan Kesejahteraan Sosial (PPKS), serta keterbatasan kewenangan dalam menjangkau Pemerlu Pelayanan Kesejahteraan Sosial (PPKS) secara langsung. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk menganalisis pengaruh kualitas pelayanan UPTD Rumah Singgah Kabupaten Magelang terhadap kepuasan penerima manfaat layanan reunifikasi. Teori yang digunakan dalam penelitian ini yaitu dimensi kualitas pelayanan menurut Zeithaml, Parasuraman dan Berry yang terdiri dari *tangibles* (bukti fisik), *reliability* (keandalan), *responsiveness* (daya tanggap), *assurance* (jaminan), dan *emphaty* (empati).

Penelitian menggunakan metode kuantitatif dengan pendekatan asosiatif. Dalam penelitian ini, teknik pengumpulan data yang digunakan yaitu melalui kuesioner, wawancara tidak terstruktur, dan dokumentasi. Metode analisis yang digunakan adalah analisis Regresi Linier Sederhana dengan sasaran penelitian yaitu penerima manfaat layanan reunifikasi UPTD Rumah Singgah Kabupaten Magelang sebanyak 35 orang. Hasil analisis menunjukkan bahwa kualitas pelayanan UPTD Rumah Singgah memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan penerima manfaat layanan reunifikasi sebesar 74,2%. Sedangkan 25,8% dipengaruhi oleh variabel lain yang tidak dibahas dalam penelitian ini.

Kata Kunci: Bukti Fisik, Keandalan, Daya Tanggap, Jaminan, Empati, Kualitas Pelayanan, Kepuasan

SUMMARY

This research was motivated by several problems in the quality of UPTD Rumah Singgah Magelang Regency services, including inadequate human resources, lack of supervision of the Social Welfare Service Government (PPKS), and limited authority in capturing the Social Welfare Service Government (PPKS) directly. The purpose of this study was to analyze the effect of the service quality of UPTD Rumah Singgah Magelang Regency on the satisfaction of beneficiaries of reunification services. The theory used in this study is the dimension of service quality according to Zeithaml, Parasuraman and Berry which consists of *tangibles*, reliability, responsiveness, assurance, and empathy.

The research uses quantitative methods with an associative approach. In this study, the data collection techniques used were through questionnaires, unstructured interviews, and documentation. The analysis method used is a Simple Linear Regression analysis with the research target, namely the beneficiaries of the UPTD Rumah Singgah reunification service in Magelang Regency as many as 35 people. The results of the analysis showed that the quality of UPTD Rumah Singgah services had a positive and significant influence on the satisfaction of beneficiaries of reunification services by 74.2%. Meanwhile, 25.8% was influenced by other variables that were not discussed in this study.

Keywords: Tangibles, Reliability, Responsiveness, Assurance, Empathy, Service Quality, Satisfaction