

BAB V

KESIMPULAN DAN IMPLIKASI

5.1. Kesimpulan

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh kualitas pelayanan UPTD Rumah Singgah Kabupaten Magelang terhadap kepuasan penerima manfaat layanan reunifikasi. Hipotesis dalam penelitian ini diuji menggunakan analisis Regresi Linier Sederhana. Berdasarkan hasil analisis data, maka dapat disimpulkan beberapa hal sebagai berikut:

1. Berdasarkan hasil pengkategorian, diketahui bahwa masing-masing dimensi pengukuran kualitas pelayanan yaitu *tangibles* (bukti fisik), *reliability* (keandalan), *responsiveness* (daya tanggap), *assurance* (jaminan), dan *emphaty* (empati) berada dalam kategori sangat baik. Selain itu, masing-masing dimensi memiliki hubungan yang kuat serta berpengaruh positif dan signifikan terhadap kualitas pelayanan UPTD Rumah Singgah Kabupaten Magelang. Selanjutnya, secara keseluruhan, kualitas pelayanan UPTD Rumah Singgah Kabupaten Magelang masuk dalam kategori sangat baik.
2. Berdasarkan hasil pengkategorian, diketahui bahwa masing-masing indikator kepuasan masyarakat yaitu kesesuaian terhadap harapan, pengalaman baik terhadap pelayanan, dan keinginan untuk merekomendasikan berada dalam kategori sangat baik. Selain itu, masing-masing indikator memiliki hubungan yang kuat serta berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan penerima manfaat

layanan reunifikasi UPTD Rumah Singgah Kabupaten Magelang. Selanjutnya, secara keseluruhan, kepuasan penerima manfaat layanan reunifikasi juga masuk dalam kategori sangat baik.

3. Variabel kualitas pelayanan UPTD Rumah Singgah Kabupaten Magelang memiliki pengaruh yang positif dan signifikan terhadap kepuasan penerima manfaat layanan reunifikasi dengan hasil analisis sebesar 0,742 atau 74,2%. Sehingga hipotesis yang menyatakan adanya pengaruh antara kualitas pelayanan terhadap kepuasan penerima manfaat layanan reunifikasi dapat diterima.

Hasil tersebut menunjukkan bahwa kualitas pelayanan UPTD Rumah Singgah Kabupaten Magelang memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan penerima manfaat layanan reunifikasi. Apabila kualitas pelayanan UPTD Rumah Singgah Kabupaten Magelang meningkat maka kepuasan penerima manfaat layanan reunifikasi juga akan meningkat. Sebaliknya, apabila kualitas pelayanannya rendah maka kepuasan penerima manfaat layanan reunifikasi juga akan semakin rendah. Namun, dalam beberapa aspek, masih terlihat adanya kendala seperti sumber daya manusia yang terbatas, kurangnya pengawasan, keterbatasan dalam penjangkauan Pemerlu Pelayanan Kesejahteraan Sosial (PPKS) sehingga UPTD Rumah Singgah Kabupaten Magelang hanya menangani Pemerlu Pelayanan Kesejahteraan Sosial (PPKS) berdasarkan laporan dari Satpol PP, Polsek atau masyarakat, serta kurangnya informasi mengenai tata cara pelaporan Pemerlu

Pelayanan Kesejahteraan Sosial (PPKS) yang terlantar atau membutuhkan layanan.

5.2. Implikasi

Berdasarkan kesimpulan di atas dapat diimplikasikan beberapa hal sebagai berikut:

1. Berdasarkan hasil analisis, masing-masing dimensi kualitas pelayanan yaitu *tangibles* (bukti fisik), *reliability* (keandalan), *responsiveness* (daya tanggap), *assurance* (jaminan), dan *emphaty* (empati) masuk dalam kategori sangat baik. Namun, sesuai keadaan di UPTD Rumah Singgah Kabupaten Magelang masih terdapat beberapa hal yang perlu diperhatikan dan ditingkatkan. Beberapa hal tersebut antara lain, sumber daya manusia atau pegawai UPTD Rumah Singgah Kabupaten Magelang masih terbatas yaitu hanya terdapat 4 orang pegawai yang menyebabkan kurangnya pengawasan terhadap penerima manfaat yang berada di UPTD Rumah Singgah Kabupaten Magelang. Upaya yang dapat dilakukan untuk meningkatkan kualitas pelayanan misalnya dengan mengajukan anggaran tambahan untuk merekrut pegawai baru yang bertugas di bagian keamanan.
2. Berdasarkan hasil analisis, masing-masing indikator kepuasan penerima manfaat layanan reunifikasi yaitu kesesuaian terhadap harapan, pengalaman baik terhadap pelayanan, serta keinginan untuk merekomendasikan masuk dalam kategori sangat baik. Namun, sesuai keadaan di UPTD Rumah Singgah Kabupaten Magelang masih terdapat

beberapa hal yang perlu ditingkatkan seperti minimnya kesadaran masyarakat dan kurangnya informasi untuk melakukan pelaporan adanya Pemerlu Pelayanan Kesejahteraan Sosial (PPKS) yang terlantar atau membutuhkan pelayanan. Sehingga diharapkan UPTD Rumah Singgah Kabupaten Magelang dapat menyediakan informasi mengenai tata cara pelaporan agar memudahkan masyarakat yang hendak membantu melaporkan adanya PPKS terlantar, misalnya dengan kegiatan sosialisasi baik secara langsung atau melalui media sosial.

3. Berdasarkan hasil analisis, kualitas pelayanan UPTD Rumah Singgah Kabupaten Magelang dan kepuasan penerima manfaat layanan reunifikasi masuk dalam kategori sangat baik. Namun, masih ditemui beberapa permasalahan seperti sumber daya manusia yang terbatas, kurangnya pengawasan, penjaringan Pemerlu Pelayanan Kesejahteraan Sosial (PPKS) yang hanya mengandalkan laporan dari Satpol PP, Polsek, atau masyarakat, serta kurangnya informasi mengenai proses pelaporan Pemerlu Pelayanan Kesejahteraan Sosial (PPKS) yang membutuhkan pelayanan. Untuk meningkatkan kualitas pelayanan maka perlu peningkatan pada setiap dimensi kualitas pelayanan. Apabila kualitas pelayanan meningkat maka kepuasan penerima manfaat layanan reunifikasi juga akan semakin meningkat. Sehingga untuk mencapai kepuasan penerima manfaat terhadap layanan yang diberikan, UPTD Rumah Singgah diharapkan untuk meningkatkan aspek-aspek yang berpengaruh terhadap kualitas pelayanan seperti peningkatan sarana

prasarana, penyediaan sumber daya manusia atau pegawai yang lebih memadai, meningkatkan kemampuan pegawai dalam memenuhi kebutuhan penerima manfaat terhadap pelayanan, meningkatkan kemampuan dalam merespon dan memenuhi kebutuhan pelayanan, serta meningkatkan kemampuan berkomunikasi dalam memberikan pelayanan. Hal tersebut salah satunya dapat dilakukan melalui pelatihan kinerja pegawai atau evaluasi kinerja secara rutin untuk mengetahui aspek-aspek apa saja yang perlu diperbaiki.

