

BAB VI

PENUTUP

6.1 Kesimpulan

Bedasarkan hasil analisis mengenai Pelayanan Sosial Untuk Penyandang Masalah Kesejahteraan Sosial (PMKS) Melalui Unit Pelaksanaan Teknis Daerah Rumah Singgah Dinas Sosial Kota Bandung. Dari hasil peneliti lihat secara langsung di lapangan dalam pelayanan yang di lakukan di Uptd.Rumah Singgah Dinas Sosial Kota Bandung bagi pmks/ppks mengindikasikan baik. Mengenai hal tersebut di analisis melalui teori kualitas pelayanan menurut Zeithaml sebagai mana memiliki ukuran kualitas layanan yang terdiri dari lima (5) dimensi kualitas layanan dan di analisis oleh peneliti melalui wawancara, observasi serta studi dokumentasi.

Mengenai hal tersebut peneliti membuat kesimpulan berdasarkan lima (5) dimensi kualitas layanan yang sebagai berikut (1) Dimensi kualitas layanan dalam *Reliability* pada kualitas layanan yang dilakukan sudah cukup baik sebagaimana sudah memilik SOP serta prosedur step by step yang jelas yang di terapkan di Uptd.Rumah Singgah Dinas sosial Kota Bandung dalam memberikan layanan kepada pmks walaupun dalam prosedur serta mekanisme dalam menanggapi masalah pada layanan yang diberikan dalam surat perjanjian kontrak yang di tandatangai oleh penerima layanan tertuliskan maksimal tujuh (7) Hari pmks tersebut di Uptd.Rumah singgah dan akan di serah kembali ke wilayah asal nya ataupun dimasukan ke panti yayasan untuk memiliki kehidupan yang lebih baik dalam nyata nya di lapangan bedasarkan hasil wawancara dengan informan penerima layanan masi terdapat nya pmks yang berada di Uptd.Rumah Singgah menetap melebihi batas dari perjanjian kontrak yang berlaku dalam hal tersebut bisa di katakana cukup efektif salam prosedur serta mekanisme layanan yang diberikan serta dalam layanan yang diberikan di Uptd.Rumah Singgah tersebut selalu di evaluasi secara rutin., (2) Dalam dimensi kualitas layanann secara *Responsiveness*

di Uptd.Rumah Singgah Dinas Sosial Kota Bandung dalam melakukan pelayanan merespon secara tanggap dan sigap serta Uptd.Rumah Singgah Dinas Sosial Kota Bandung selalu berkoordinasi dengan pihak-pihak yang berkepentingan dalam mempercepat layanan untuk pmks selama berada di Uptd.Rumah Singgah Dinas Sosial Kota Bandung. (3) Dalam dimensi kualitas layanan pada dimensi *Assurance* dalam jaminan layanan yang di berikan di Uptd.Rumah Singgah dalam memberikan kepercayaan kepada penerima layanan sudah baik sebagaimana dalam jaminan secara keamanan bagi pmks selama di Uptd.Rumah Singgah terjaga dengan baik selain itu dari petugas yang melaksanakan kegiatan untuk pmks ini di Uptd.Rumah Singgah adanya sebuah kegiatan bimbingan sosial bagi pmks serta petugas memiliki treatment treatment khusus bagi pmks yang sulit diberikan bimbingan atau dilayani secara sosial di Uptd.Rumah Singgah tersebut. (4) Dalam dimensi kualitas layanan pada dimensi *Empathy* didalam Uptd.Rumah Singgah pada kemudahan dalam melakukan hubungan komunikasi dalam memberikan layanan serta memberikan perhatian kepada penerima pelayanan di Uptd.Rumah Singgah sendiri memiliki kedekatan dari petugas, serta adanya dari pihak eksternal ikut membantu dalam segi bantuan yang di perlukan bagi pmks selama di bimbing di Uptd.Rumah Singgah tersebut dan dalam segi pelayanan yang diberikan memiliki kedekatan secara hubungan komunikasi yang baik antara petugas dan pmks selama menerima layanan di Uptd.Rumah Singgah Dinas Sosial Kota Bandung.(5) Dalam dimensi kualitas layanan pada dimensi *Tangibles* dalam penyediaan fasilitas di Uptd.Rumah Singgah sudah tersedia dengan layak untuk pmks tinggal yang sifat nya hanya sementara di Uptd.Rumah Singgah tersebut.walaupun masih terdapat nya kekurangan dalam fasilitas seperti terdapat ruangan- ruangan yang dipakai secara serba guna dan masih kurang nya benda fisik seperti di ruangan bedrest masih kekurangan nya tempat tidur untuk orang sakit yang sebagaimana hanya memakai kasur biasa. Secara keseluruhan mengenai dimensi kualitas layanan tangibles ini dari hasil peneliti wawancara dan obseravasi langsung selama dilapangan sudah cukup baik.

Dapat disimpulkan dalam pelayanan yang dilakukan di Uptd.Rumah Singgah Dinas Sosial Kota Bandung untuk Penyandang Masalah Kesejahteraan Sosial

(PMKS) dilihat dalam kualitas layanan yang di lakukan sudahlah baik dalam pelayanan yang dilakukan bagi pmks menjadikan mempunyai taraf kehidupan yang lebih baik setelah dimasukan ke Uptd.Rumah Singgah dan membuat tidak kembali hidup dijalan. Terlepas dari kekurangan yang ada dari pelayanan yang dilakukan tetapi hal tersebut tidaklah menghambat dalam pelaksanaan pelayanan yang diberikan.

6.2 Saran

Dalam penelitian yang sudah ditemukan oleh peneliti pada pelayanan sosial untuk penyandang masalah kesejahteraan sosial (PMKS) melalui Unit Pelaksanaan Teknis Daerah (UPTD) Rumah Singgah Dinas Sosial Kota Bandung dilihat dalam kualitas layanan yang diberikan sudah baik tetapi masih terdapat nya beberapa kekurangan dalam pelayanan yang dilakukan di Uptd.Rumah Singgah. Maka dari itu peneliti memberikan beberapa saran untuk dapat meningkatkan pelayanan yang lebih baik yang dilakukan Uptd.Rumah Singgah Dinas Sosial Kota Bandung bagi pmks ini yang dimana sebagai berikut:

1. Mengkaji kembali dalam surat perjanjian kontrak yang dimana rentan waktu yang ditentukan dibuat lebih panjang dari yang sudah ditentukan yang sebagaimana hal tersebut menjadikan penerima layanan di Uptd.Rumah Singgah sendiri lebih merasa tepat pada sasaran pada jangka waktu yang telah di tentukan.
2. Menambah dalam bangunan ruangan di Uptd.Rumah Singgah dan yang perlu di utamakan bagi ruangan bedrest untuk pmks yang sulit beraktifitas pada kesehariannya dengan memiliki ruangan yang lebih baik dan sebagaimana untuk menjadikannya memiliki ruangnya masing-masing tidak menjadikannya satu ruangan untuk dipakai ruangan serba guna bagi pmks diberi pembinaan.
3. Memberikan sanksi secara sosial apabila pmks yang berada di Uptd.Rumah Singgah sulit untuk diberi bimbingan secara sosial maupun tidak menuruti arahan yang diberitahu petugas dalam sanksi sosialnya sendiri bisa berupa hal-hal yang meningkatkan simpati kepada lingkungan sekitar.

DAFTAR PUSTAKA

Refrensi Buku

- Hardiyansyah. (2018). *Kualitas Pelayanan Publik: Konsep, dimensi, Indikator dan Implementasinya*, Yogyakarta: Gava Media.
- Nugrahani, Farida, M.Hum. (2014). *Metode Penelitian Kualitatif, dalam penelitian pendidikan bahasa*, Solo: Cakra Books.
- Nurdin, Ismail, Sri Hartati. (2019). *Metodologi Penelitian Sosial*, Surabaya: Media Sabahat Cedekia.

Refrensi Jurnal

- Bazarah, Jamil, Ahmad Jubaidi dan Futum Hubaib. (2021). *Konsep Pelayan Publik Di Indonesia (Analisis Literasi Penyelenggaran pelayanan Publik di Indonesia)*, Vol 22.
- Depdagri-LAN.(2007). *Modul Kebijakan Pelayanan Publik, Diklat Teknis Pelayanan Publik, Akuntabilitas dan Pengelolaan Mutu (Public Service Delivery, Accountability, and Quality Management)*. Jakarta.
- Liestyanti, Andina, Widhyawan Prawiraatmadja. (2021). *Service Quality in The Public Service: A Combination of SERVQUAL and Importance- Performance Analysis*. Vol. 4 No. 3.
- Maryam, Neneng Siti. (2016). *Mewujudkan Good Governance Melalui Pelayanan Publik (Program Studi Administarsi Bisnis Politeknik Kridatama Bandung)*, Vol. VI No.1.
- Munhurrun, Prabha Ramseook, et al, (2010). *Service quality ini Public Service*”, *Jurnal Internasioanl dan Riset Pemasaran*. Vol. 3 No 1.

- Putri, Muslimah Yanuar.(2023).*Marak di Tiap Perempatan. Dinsos Klaim titik rawan PPKS Di Kota Bandung berkurang,*
- Rianti, Selvi, et al, (2009).*Kualitas Pelayanan Publik”, Jurnal Ilmu Administrasi Negara, Vol. 15 No 3.*
- Sugiyono. (2017). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*, Bandung: Alfabeta, CV.
- Walsh, Kieron. (1991).*Quality And Public Services, Jurnal Public Administration, Vol. 69.*

Peraturan – Peraturan

- Peraturan Daerah Kota Bandung No 24 Tahun 2012 Tentang Penyelenggaraan Dan Penanganan Kesejahteraan Sosial, Pasal 8.
- Peraturan Menteri Sosial Republik Indonesia, No 7 Tahun 2021 tentang Asistensi Rehabilitasi Sosial, pasal 1.
- Peraturan Wali Kota Bandung No.522 Tahun 2007 tentang Penyelenggaraan Ketertiban, Kebersihan dan Keindahan, Pasal 1 Ayat 5.
- Peraturan Wali Kota Bandung, No.45 Tahun 2021 tentang Pembentukan, Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas dan Fungsi serta tata kerja unit pelaksana teknis Daerah pada Dinas Sosial Kota Bandung, pasal 6.

Referensi Website

- Kusumah, Arini. (2020). *Jelang Idul Fitri, Satpol PP Kota Bandung Segera Tuntaskan Masalah PMKS*, <https://www.infobdg.com/v2/jelang-idul-fitri-satpol-pp-kota-bandung-segera-tuntaskan-masalah-pmks/>, diakses pada 29 Maret 2022.
- Perdana, Putra Prima.2021.*Gorong-gorong di Pasteur Bandung jadi tempat tinggal PMKS*,<https://regional.kompas.com/read/2021/08/24/184600878/gorong-gorong-di-pasteur-bandung-jadi-tempat-tinggal-pmks?page=all>, diakses 31 Agustus 2023.

Rahayu, Siti. (2021). *UPTD Rumah Singgah Dinas Sosial Pengendalian Penduduk Dan Keluarga Berencana, Pemberdayaan Perempuan dan Perlindungan Anak*, <https://dinsosppa.magelangkab.go.id/home/detail/uptd-rumah-singgah-dinas-sosial-pengendalian-penduduk-dan-keluarga-berencana--pemberdayaan-perempuan-dan-perlindungan-anak/189>, diakses 07 September 2023.