

BAB V

PENUTUP

A. Kesimpulan

Berdasarkan hasil pengujian yang telah dilakukan di atas maka dapat disimpulkan hal-hal sebagai berikut:

1. Hasil analisa uji t dengan tingkat kepercayaan 95 % ($\alpha = 5\%$), maka didapatkan bahwa : variabel prosedur pelayanan didapatkan $t \text{ hitung} > t \text{ tabel}$ ($6,923 > 1,998$), ini berarti prosedur pelayanan berpengaruh terhadap kepuasan penerima bantuan sosial pada Bagian Kesejahteraan Rakyat Sekretariat Daerah Kabupaten Karanganyar. Variabel mutu pelayanan didapatkan $t \text{ hitung} > t \text{ tabel}$ ($3,070 > 1,998$), ini berarti bahwa mutu pelayanan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan penerima bantuan sosial pada Bagian Kesejahteraan Rakyat Sekretariat Daerah Kabupaten Karanganyar.
2. Hasil analisa dengan uji F ditunjukkan bahwa $F \text{ hitung} > F \text{ tabel}$ ($53,461 > 2,82$), ini berarti H_0 ditolak dan H_a diterima. Jadi koefisien regresi hasil perhitungan signifikan (bisa digunakan sebagai analisis) dan prosedur pelayanan, mutu pelayanan berpengaruh terhadap kepuasan penerima bantuan sosial pada Bagian Kesejahteraan Rakyat Sekretariat Daerah Kabupaten Karanganyar.
- 3 Koefisien determinasi (R^2) dapat diketahui *Adjusted R squared* adalah 0,729. Hal ini menunjukkan bahwa variabel kepuasan penerima bantuan sosial benar-benar dijelaskan oleh variabel prosedur pelayanan dan mutu

pelayanan sebesar 72,9 %. Selebihnya dijelaskan oleh variabel-variabel lain di luar penelitian ini.

4. Dengan memperhatikan hasil Uji t dan uji F, dapat disimpulkan bahwa persamaan $Y = -4.581 + 0,768X_1 + 0,373X_2 + e$ dapat digunakan untuk memprediksi bagaimana besarnya pengaruh variabel prosedur pelayanan dan mutu pelayanan dalam meningkatkan kepuasan penerima bantuan sosial pada Bagian Kesejahteraan Rakyat Sekretariat Daerah Kabupaten Karanganyar.

B. Saran-Saran

1. Perlu dipertahankan dan ditingkatkan hal-hal yang menyangkut masalah-masalah prosedur pelayanan dan peningkatan perbaikan usaha untuk meningkatkan mutu pelayanan. Untuk itu perlu dilakukan hal-hal sebagai berikut:
 - a. Diadakan pelatihan bagi para pemberi pelayanan dalam menerapkan prosedur pelayanan.
 - b. Menyederhanakan prosedur pelayanan yang dapat disederhanakan sehingga waktu maupun prosesnya dapat dilaksanakan secara efektif.
2. Mutu pelayanan dapat ditingkatkan dengan menyasar kepada para penerima bantuan sosial mereka merasa bahwa pelayanan yang diberikan masih kurang bermutu. Hal ini memang tidak mudah karena harus mempelajari karakteristik penerima bantuan sosial pada yang bersangkutan secara mendalam.