

BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

5.1 Kesimpulan

Berdasarkan analisa yang dilaksanakan oleh peneliti mengenai pengaruh Inovasi Layanan Sahabat Perempuan dan Anak (SAPA) Oleh Kementerian PPPA Terhadap Kepercayaan Masyarakat, maka peneliti menyimpulkan:

- Hasil dari pengujian hipotesis (Uji t) menunjukkan hasil nilai t hitung $>$ t tabel (8,441 $>$ 1,660), maka H_0 ditolak H_a diterima. Maksudnya ada hubungan yang signifikan antara Inovasi Layanan Sahabat Perempuan dan Anak (SAPA) oleh Kementerian PPPA terhadap Kepercayaan Masyarakat dalam Penanganan Kasus Kekerasan di Jakarta Selatan Tahun 2023. Penelitian ini menunjukkan bahwa Inovasi Layanan Sahabat Perempuan dan Anak (SAPA) yang diterapkan oleh Kementerian PPPA memiliki dampak signifikan terhadap kepercayaan masyarakat dalam penanganan kasus kekerasan di Jakarta Selatan. Inovasi layanan seperti call center, pendekatan pelayanan yang lebih responsif, dan pendampingan bagi korban kekerasan berhasil memperkuat kepercayaan masyarakat terhadap layanan tersebut.
- Inovasi Layanan berpengaruh terhadap Kepercayaan Masyarakat sebesar 78,9%. Sedangkan sisa dari nilai tersebut sebesar 21,1% dikenai dampak oleh variabel lain yang tidak disertakan atau di luar dari variabel penelitian yang belum diketahui. Analisis menunjukkan bahwa Inovasi Layanan memberikan kontribusi sebesar 78,9% terhadap tingkat Kepercayaan Masyarakat terhadap suatu layanan. Keberhasilan inovasi layanan meningkatkan kepercayaan masyarakat dengan menyediakan solusi

yang lebih efisien, relevan, dan responsif terhadap kebutuhan mereka. Meskipun begitu, masih ada 21,1% variasi dalam tingkat kepercayaan masyarakat yang tidak dijelaskan oleh Inovasi Layanan, menunjukkan adanya faktor-faktor lain seperti kualitas layanan, reputasi penyedia layanan, dan pengalaman pribadi pengguna yang turut memengaruhi kepercayaan tersebut. Ini menegaskan pentingnya melibatkan variabel-variabel tambahan dan analisis yang lebih komprehensif dalam penelitian untuk memahami lebih dalam faktor-faktor yang memengaruhi kepercayaan masyarakat.

Dari aspek output yang dihasilkan pada masing-masing hasil uji analisis data dan uji prasyarat penelitian dapat dinyatakan mengenai setiap uji dalam penelitian ini dapat memenuhi syarat ataupun andal dengan hasil yang signifikan. Dengan adanya inovasi layanan berupa *Call Center*, maka menunjukkan bahwa Kementerian PPPA sudah menyediakan pelayanan pada setiap masyarakat untuk mempermudah proses kepengurusan administrasi mengenai kasus kekerasan. Layanan Sahabat Perempuan dan Anak (SAPA) berperan sangat penting dalam kepercayaan pengguna layanan. Banyak masyarakat yang merasakan inovasi tersebut sudah maksimal, maka semakin tinggi tingkat kepercayaan pengguna layanan. Dengan begitu Kementerian PPPA akan semakin berkembang dan semakin berinovasi dalam hal proses kepengurusan tindak kasus kekerasan.

Kepercayaan masyarakat pada Kementerian PPPA dapat dilihat dari beberapa aspek, tetapi salah satu yang paling berperan penting adalah adanya inovasi layanan. Kepercayaan masyarakat terhadap suatu lembaga pemerintah seperti Kementerian PPPA dipengaruhi oleh berbagai faktor, dan inovasi layanan merupakan salah satu aspek yang

memiliki dampak signifikan, diantaranya terdapat upaya untuk meningkatkan kualitas layanan yang disediakan oleh Kementerian PPPA. Dengan menyediakan layanan yang inovatif, seperti *call center* yang memudahkan akses masyarakat untuk mendapatkan informasi dan bantuan terkait kasus kekerasan, Kementerian PPPA menunjukkan komitmennya untuk memberikan solusi yang efektif terhadap masalah yang dihadapi oleh masyarakat. Inovasi layanan juga mencerminkan responsivitas Kementerian PPPA terhadap kebutuhan dan tuntutan masyarakat. Dengan mengimplementasikan *call center* dan layanan SAPA lainnya, Kementerian PPPA menunjukkan kemampuannya untuk beradaptasi dengan perubahan lingkungan dan memenuhi kebutuhan masyarakat secara efisien.

Keterlibatan Kementerian PPPA dalam evaluasi terhadap layanan yang disediakan merupakan langkah penting untuk memastikan bahwa inovasi yang dilakukan memberikan nilai tambah dan meningkatkan kepercayaan masyarakat. Dengan melakukan evaluasi secara berkala dan terus-menerus mengembangkan inovasi layanan, Kementerian PPPA dapat mempertahankan dan memperkuat kepercayaan masyarakat terhadap lembaga tersebut. Tanpa adanya inovasi dan evaluasi yang terus-menerus, Kementerian PPPA berisiko kehilangan kepercayaan masyarakat. Masyarakat akan cenderung merasa kurang percaya terhadap kemampuan Kementerian PPPA dalam menangani kasus kekerasan dan memenuhi kebutuhan mereka jika tidak ada upaya konkret untuk meningkatkan kualitas layanan.

Dengan demikian, inovasi layanan seperti yang dilakukan melalui *call center* Layanan Sahabat Perempuan dan Anak (SAPA) memiliki pengaruh besar terhadap kepercayaan masyarakat pada Kementerian PPPA. Inovasi tersebut menunjukkan komitmen

Kementerian PPPA untuk menyediakan solusi yang efektif, responsif terhadap kebutuhan masyarakat, serta kemampuan untuk terus mengembangkan dan meningkatkan kualitas layanan secara berkelanjutan.

5.2 Saran

Mengacu temuan penelitian yang sudah dilaksanakan, peneliti mempunyai beberapa saran yang dianggap dapat meningkatkan pengembangan layanan Sahabat Perempuan dan Anak (SAPA) oleh Kementerian PPPA:

5.2.1 Saran Teoritis

Penelitian ini diupayakan bisa menjadi bacaan bagi banyak kalangan terlebih pemerintah sebagai ilmu pengetahuan dalam pengembangan penanganan kasus kekerasan pada wanita dan anak di wilayah DKI Jakarta.

5.2.2 Saran Praktis

1. Lebih menggiatkan sosialisasi mengenai prosedur penggunaan Layanan Sahabat Perempuan dan Anak (SAPA), bisa lewat sarana media informasi web resmi maupun sosial media agar masyarakat lebih mengerti dan mengetahui mekanisme penggunaan Sahabat Perempuan dan Anak (SAPA).
2. Kementerian PPPA hendaknya meningkatkan kualitas server agar tidak sering terjadinya error (sambungan yang terputus dan tidak bisa dijangkau).
3. Perlunya peningkatan terhadap inovasi selain *call center* untuk memastikan perlindungan dan perlakuan terhadap kasus kekerasan perempuan dan anak untuk perlindungan masyarakat secara luas.