

BAB V PENUTUP

5.1 Kesimpulan

Berdasarkan analisis dan hasil pembahasan mengenai pengaruh kualitas pelayanan program Kartu Lansia Jakarta (KLJ) terhadap kesejahteraan penerima bantuan di Kota Jakarta Timur. Maka kesimpulan dari hasil analisis disampaikan, yaitu hasil analisis pada penelitian ini menunjukkan bahwa terdapat pengaruh antara kualitas pelayanan sebagai variabel X terhadap kesejahteraan sebagai variabel Y.

Dari hasil uji hipotesis (uji t), diketahui bahwa nilai signifikansi untuk pengaruh kualitas pelayanan terhadap kesejahteraan sebesar $0,003 < 0,05$ dan untuk nilai t hitung yang lebih besar dari nilai t tabel, yaitu sebesar $3,082 > 1,984$ pada taraf signifikansi 5%. Hal ini menunjukkan bahwa H_1 diterima dan H_0 ditolak, yang berarti terdapat pengaruh antara kualitas pelayanan program KLJ terhadap kesejahteraan penerima bantuan di Kota Jakarta Timur.

Hasil nilai koefisien determinasi (*R Square*) sebesar 0,088 yang menunjukkan bahwa variabel kesejahteraan dapat dijelaskan oleh kualitas pelayanan sebesar 8,8%. Sedangkan sisanya sebesar 91,2% dijelaskan oleh variabel-variabel lainnya yang tidak termasuk dalam model regresi pada penelitian ini. Dari hasil analisis regresi linear sederhana, maka diperoleh hasil persamaan analisis regresi linear sederhana, yaitu: $Y = 29,608 + 0,181X$. Hal ini ditunjukkan pada nilai konstanta sebesar 29,608 dan hasil koefisien regresi yang menunjukkan angka positif sebesar 0,181. Persamaan tersebut menunjukkan bahwa terdapat hubungan yang positif antara variabel kualitas pelayanan (X) terhadap variabel kesejahteraan (Y). Artinya, setiap peningkatan 1% pada variabel kualitas pelayanan maka akan meningkat juga tingkat kesejahteraan sebesar 0,181. Dengan demikian, semakin tinggi kualitas pelayanan program Kartu Lansia Jakarta (KLJ) maka semakin meningkat juga kesejahteraan penerima bantuan di Kota Jakarta Timur. Sebaliknya, apabila kualitas pelayanan program KLJ menurun, maka tingkat kesejahteraan penerima bantuan juga akan menurun.

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa keberhasilan program Kartu Lansia Jakarta (KLJ) tidak hanya ditentukan oleh jumlah bantuan yang diberikan, tetapi juga sangat dipengaruhi oleh kualitas pelayanan yang diterima oleh penerima bantuan. Dengan adanya pelayanan yang baik dan cepat, kejelasan informasi, dan ketepatan penyaluran dana dapat memberkikan kontribusi terhadap peningkatan kesejahteraan penerima bantuan di Kota Jakarta Timur.

5.2 Implikasi Penelitian

Hasil analisis dan pembahasan penelitian ini menunjukkan bahwa kualitas pelayanan program Kartu Lansia Jakarta (KLJ) berpengaruh terhadap kesejahteraan penerima bantuan. Hal ini menunjukkan bahwa kualitas pelayanan dalam pelaksanaan program KLJ memiliki peran penting dalam kesejahteraan penerima bantuan. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas pelayanan mempengaruhi kesejahteraan yang menyatakan dengan kualitas pelayanan yang lebih baik maka dapat meningkatkan kesejahteraan yang dirasakan oleh penerima bantuan di Kota Jakarta Timur. Oleh karena itu, kualitas pelayanan harus tetap ditingkatkan agar program KLJ dapat memberikan dampak yang lebih optimal dalam kesejahteraan penerima bantuan.

Dari hasil analisis korelasi koefisien untuk setiap dimensi kualitas pelayanan, dimensi *responsiveness* (ketanggapan) menunjukkan hubungan yang paling kuat diantara dimensi kualitas pelayanan lainnya, yaitu sebesar 0,522. Tingginya nilai korelasi pada dimensi ini menunjukkan bahwa penerima bantuan merasakan pentingnya kecepatan petugas dalam merespon kebutuhan, menangani keluhan, serta proses pencairan bantuan. Hal ini menunjukkan bahwa ketanggapan petugas menjadi aspek pelayanan yang paling dirasakan oleh penerima bantuan. Pada dimensi *empathy* (empati) memiliki nilai sebesar 0,490 dan *tangible* (bukti fisik) memiliki nilai sebesar 0,478 yang menunjukkan hubungan cukup kuat diantara dimensi kualitas pelayanan lainnya. Hal ini menunjukkan bahwa sikap peduli, perhatian petugas terhadap kondisi lansia, serta ketersediaan fasilitas pelayanan yang memadai berperan dalam meningkatkan kesejahteraan penerima bantuan. Pelayanan yang humanis dan didukung oleh fasilitas yang layak membuat penerima bantuan merasa lebih diperhatikan dalam kesejahteraannya.

Dimensi *assurance* (jaminan) menunjukkan adanya hubungan yang positif, meskipun dengan tingkat hubungan yang relatif lebih rendah dibandingkan dimensi kualitas pelayanan lainnya, yaitu sebesar 0,355. Hal ini menunjukkan bahwa rasa aman, kepercayaan, serta keyakinan penerima bantuan terhadap kompetensi dan profesionalisme petugas tetap memiliki peran dalam meningkatkan kesejahteraan. Oleh karena itu, peningkatan aspek jaminan pelayanan melalui kejelasan informasi, transparansi proses penyaluran bantuan, dan sikap jujur dan adil dalam pelayanan perlu terus ditingkatkan agar kepercayaan penerima bantuan terhadap program KLJ semakin baik.

Sementara itu, dimensi *reliability* (keandalan) menunjukkan hubungan yang paling rendah diantara dimensi kualitas pelayanan lainnya, yaitu sebesar 0,289. Hal ini menunjukkan bahwa masih terdapat ruang untuk meningkatkan konsistensi dan ketepatan dalam pelayanan, khususnya dalam hal kejelasan prosedur dan ketelitian dalam proses pelayanan. Berdasarkan hal tersebut, diperlukan peningkatan standar pelayanan serta pembinaan dan pelatihan secara berkelanjutan agar pelayanan yang diberikan menjadi lebih dapat diandalkan.

5.3 Saran

Berdasarkan hasil, kesimpulan serta implikasi dari penelitian ini, peneliti memberikan beberapa saran sebagai bahan pertimbangan bagi pihak-pihak yang terkait, sebagai berikut:

1. Bagi Pemerintah Provinsi Daerah Khusus Jakarta (DKJ) dan Dinas Sosial Provinsi Jakarta

Pemerintah Provinsi Jakarta, khususnya Dinas Sosial sebagai pelaksana program Kartu Lansia Jakarta (KLJ), diharapkan untuk terus meningkatkan kualitas pelayanan program secara menyeluruh. Peningkatan tersebut dapat dilakukan melalui meningkatkan ketepatan dan kecepatan dalam pencairan dana bantuan, meningkatkan kompetensi petugas dalam pelayanan di lapangan, dan penyediaan informasi yang lebih mudah diakses dan transparan. Melalui kualitas pelayanan yang baik, program KLJ diharapkan dapat memberikan dampak yang signifikan terhadap kesejahteraan penerima bantuan.

2. Bagi Petugas Pelayanan Program Kartu Lansia Jakarta (KLJ)

Petugas pelayanan dalam program KLJ diharapkan untuk selalu memberikan pelayanan yang ramah, cepat, dan akurat kepada penerima bantuan. Selain itu, diperlukan juga evaluasi berkala terhadap proses pelayanan, termasuk mekanisme penyaluran bantuan dan penanganan keluhan. Sehingga, pelayanan yang diberikan sesuai dengan standar kualitas pelayanan dalam meningkatkan kesejahteraan penerima bantuan.

3. Bagi Penerima Program Kartu Lansia Jakarta (KLJ)

Penerima program KLJ diharapkan dapat memanfaatkan bantuan yang diberikan secara optimal untuk memenuhi kebutuhan dasar dan meningkatkan kesejahteraan hidup. Partisipasi aktif penerima bantuan dalam memberikan masukan dan umpan balik terkait kualitas pelayanan program KLJ juga diharapkan, untuk mendukung perbaikan kualitas pelayanan ke depannya.

4. Bagi Peneliti Selanjutnya

Penelitian selanjutnya diharapkan untuk mengembangkan penelitian dengan menambahkan variabel-variabel lain yang berpotensi dapat mempengaruhi kesejahteraan lebih besar, seperti efektivitas pelayanan, aksesibilitas layanan, atau transparansi layanan. Selain itu, untuk penelitian selanjutnya juga direkomendasikan untuk memperluas wilayah dan jumlah responden agar hasil penelitian memiliki tingkat generalisasi yang lebih luas.

