

BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

5.1 Kesimpulan

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh lingkungan kerja terhadap mutu pelayanan sosial di Dinas Sosial Kota Bandung. Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan, dapat ditarik menjadi kesimpulan sebagai berikut.

1. Gambaran secara umum mengenai lingkungan kerja di Dinas Sosial Kota Bandung yang terdiri dari kondisi suhu dan udara, pencahayaan, keamanan, sarana dan prasarana kerja, ketenangan, kebersihan, hubungan vertikal, hubungan horizontal, dan hubungan eksternal termasuk dalam penafsiran sangat baik. Penilaian indikator tertinggi terdapat pada bagian Keamanan, yang artinya kondisi keamanan di lingkungan Dinas Sosial Kota Bandung dapat membuat para pegawainya merasa aman dalam melakukan aktivitas pekerjaannya. Sedangkan penilaian indikator terendah terdapat pada bagian Hubungan Eksternal, yang artinya para pegawai khususnya bagian pelayanan di Dinas Sosial Kota Bandung masih mengalami beberapa kendala dalam menghadapi masyarakat meskipun nilai tersebut masih dikatakan dalam kategori sangat baik.
2. Gambaran secara umum mengenai mutu pelayanan sosial di Dinas Sosial Kota Bandung yang terdiri dari keandalan, daya tanggap, kepastian, empati, dan berwujud termasuk dalam penafsiran sangat baik. Pernyataan tersebut mengartikan bahwa kondisi lingkungan kerja dan tingkat mutu pelayanan sosial di Dinas Sosial Kota Bandung dapat dikatakan sangat baik. Penilaian indikator tertinggi terdapat pada bagian Keandalan, yang artinya tingkat keandalan dari para pegawai di Dinas Sosial Kota Bandung yang sangat mumpuni dalam melakukan pelayanan kepada masyarakat. Sedangkan penilaian indikator terendah terdapat pada bagian Kepastian, yang artinya pemberian informasi yang dilakukan pada saat melayani masyarakat harus diperhatikan lagi agar masyarakat mendapat kepastian dari informasi yang

diterimanya. Disamping itu, meskipun termasuk dalam kategori terendah, indikator Kepastian masih dapat dikatakan sangat baik berdasarkan penilaian yang dilakukan.

3. Berdasarkan uji hipotesis statistik maka dapat dikatakan terdapat pengaruh yang positif dan signifikan dari lingkungan kerja terhadap mutu pelayanan sosial di Dinas Sosial Kota Bandung.

5.2 Saran

Berdasarkan hasil kesimpulan di atas, maka saran yang dapat diberikan adalah sebagai berikut.

1. Dibalik penilaian tertinggi, masih terdapat penilaian terendah yaitu seperti pada indikator hubungan eksternal sehingga disarankan untuk lebih memperhatikan dan memperbaiki hubungan baik dengan pihak eksternal instansi. Dengan cara melakukan komunikasi yang baik dan saling memberi umpan balik kepada masyarakat yang hendak diberikan pelayanan.
2. Hasil pengolahan data indikator terendah dari variabel mutu pelayanan sosial yaitu kepastian, sehingga disarankan agar lebih dapat memberikan informasi-informasi yang tepat dan akurat kepada masyarakat Kota Bandung. Seperti memberikan informasi dari sumber yang dapat dipercaya dan tidak memberikan informasi yang belum dapat dipastikan kebenarannya.
3. Dengan adanya hasil penelitian yang telah dilakukan, sehingga disarankan agar pihak instansi untuk memperhatikan aspek lingkungan kerja dengan cara menjaga komunikasi baik secara vertikal maupun horizontal, menciptakan budaya organisasi yang penuh dengan nilai-nilai yang positif, serta memperhatikan keseimbangan kehidupan para pekerjanya agar dapat memberikan dampak yang positif khususnya terhadap mutu pelayanan sosial yang menjadi tugas utama dari instansi Dinas Sosial Kota Bandung.

Adapun saran yang perlu peneliti selanjutnya perhatikan khususnya berkaitan dengan lingkungan kerja dan mutu pelayanan sosial yaitu:

1. Peneliti selanjutnya diharapkan untuk mengkaji lebih banyak sumber maupun referensi yang memiliki kaitannya dengan lingkungan kerja dan mutu

pelayanan sosial agar mendapatkan hasil penelitian yang lebih baik dan lebih informatif.

2. Pada penelitian serupa diharapkan turut ditunjang dengan metode wawancara kepada sumber yang kompeten dan mengerti mengenai inti materi dari lingkungan kerja dan mutu pelayanan sosial.