

BAB V

SIMPULAN, IMPLIKASI, DAN REKOMENDASI

5.1 Simpulan

Berdasarkan hasil temuan dan pembahasan, diperoleh simpulan bahwa secara umum tingkat pencapaian kualitas pelayanan KPAID Kabupaten Tasikmalaya terhadap kepuasan klien korban pada anak usia dini berkategori puas sebanyak 21 orang (49%) dari 43 orang, penilaian tersebut diperoleh dari seluruh dimensi yakni *tangible* (bukti fisik), *reliability* (kehandalan), *responsibility* (responsif), *assurance* (jaminan), dan *empathy* (empati). Yang memiliki arti bahwa kualitas pelayanan yang diberikan KPAID Kabupaten Tasikmalaya memberikan rasa puas yang diterima dan dirasakan oleh klien. Berikut adalah hasil yang diperoleh berdasarkan dimensi-dimensi kualitas pelayanan, diantaranya:

1. Tingkat kepuasan klien korban pada anak usia dini berdasarkan dimensi *tangible* (bukti fisik) menyatakan kategori puas sebanyak 16 orang (37%) dari 43 responden, diperoleh dari seluruh indikator *tangible* (bukti fisik) yakni kebersihan dan tampilan fisik area layanan, kelengkapan fasilitas, dan ketersediaan informasi yang jelas dan mudah dipahami, menunjukkan bahwa dimensi *tangible* (bukti fisik) memberikan rasa puas yang diterima dan dirasakan oleh klien.
2. Tingkat kepuasan klien korban pada anak usia dini berdasarkan dimensi *reliability* (kehandalan) menyatakan kategori puas sebanyak 17 orang (40%) dari 43 orang, diperoleh dari seluruh indikator *reliability* (kehandalan) yakni keakuratan informasi, konsisten dalam pelayanan, dan kemampuan untuk memenuhi janji dan komitmen klien, menunjukkan bahwa dimensi *reliability* (kehandalan) memberikan rasa puas yang diterima dan dirasakan oleh klien.
3. Tingkat kepuasan klien korban pada anak usia dini berdasarkan dimensi *responsibility* (responsif) menyatakan kategori puas sebanyak 19 orang (44%) dari 43 orang, diperoleh dari seluruh indikator *responsibility* (responsif) yakni ketersediaan staf untuk membantu klien, kemampuan staf untuk memberikan solusi yang tepat, dan kemampuan staf untuk menyesuaikan diri dengan kebutuhan klien. Menunjukkan bahwa dimensi *responsibility* (responsif) memberikan rasa puas yang diterima dan dirasakan oleh klien.

4. Tingkat kepuasan klien korban pada anak usia dini berdasarkan dimensi *assurance* (jaminan) menyatakan kategori puas sebanyak 24 orang (56%) dari 43 orang, diperoleh dari seluruh indikator *assurance* (jaminan) yakni kepercayaan dan kehandalan staf dalam memberikan pelayanan, pengetahuan dalam pelayanan, dan keprofesionalan dan kesopanan staf. Menunjukkan bahwa dimensi *assurance* (jaminan) memberikan rasa puas yang diterima dan dirasakan oleh klien.
5. Tingkat kepuasan klien korban pada anak usia dini berdasarkan dimensi *empathy* (empati) menyatakan kategori puas sebanyak 21 orang (49%) dari 43 orang. Hasil tersebut diperoleh dari penilaian indikator secara keseluruhan yakni kemampuan staf dalam mendengarkan dengan penuh perhatian dan simpatik, sikap peduli dan antusiasme dalam melayani klien, dan kemampuan dalam memberikan perhatian personal. Menunjukkan bahwa dimensi *empathy* (empati) memberikan rasa puas yang diterima dan dirasakan oleh klien.

5.2 Implikasi

Berdasarkan hasil temuan dan pembahasan, maka implikasi dari perolehan penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Hasil penelitian ini memberikan informasi tentang gambaran umum tingkat pencapaian kualitas pelayanan KPAID Kabupaten Tasikmalaya terhadap kepuasan klien korban pada anak usia dini pada tahun 2022.
2. Hasil penelitian ini memberikan pengetahuan sejauh mana KPAID Kabupaten Tasikmalaya dalam memberikan perlindungan pada anak, khususnya anak usia dini.
3. Hasil penelitian ini memberikan gambaran bahwa perlindungan pada anak harus dilakukan sejak sedini mungkin, termasuk dalam kandungan. Perwujudan hak-hak anak dalam pengasuhan merupakan tanggung jawab semua elemen, seperti orang tua, masyarakat, negara, organisasi sosial, dan sebagainya. Hal ini menjamin tumbuh kembang anak secara baik dan optimal, karena anak merupakan generasi penerus bangsa yang akan melanjutkan pembangunan nasional.

5.3 Rekomendasi

Berdasarkan hasil temuan, pembahasan, dan simpulan yang diperoleh dari penelitian, maka peneliti memberikan rekomendasi atau saran sebagai berikut:

1. Untuk KPAID Kabupaten Tasikmalaya dan penyedia layanan lainnya; perlunya peningkatan kualitas dalam pelayanan publik untuk meningkatkan kualitas dan inovasi pelayanan publik di setiap instansi pemerintah secara berkala sesuai dengan kebutuhan dan harapan masyarakat. Unsur penilaian kualitas pelayanan dilakukan melalui beberapa dimensi, seperti *tangible* (bukti fisik), *reliability* (kehandalan), *responsibility* (responsif), *assurance* (jaminan), dan *empathy* (empati).
2. Bagi peneliti dapat menambah pengetahuan dan wawasan tentang perlindungan anak.
3. Bagi penelitian selanjutnya, hasil penelitian ini dapat digunakan sebagai referensi dalam menentukan penelitian dan dapat menambahkan variabel baru yang akan menunjukkan kepuasan klien atas layanan yang diberikan penyedia.