

BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

5.1 Kesimpulan

Berdasarkan analisis data dan pembahasan sebagaimana diuraikan pada bab sebelumnya, maka dapat diambil beberapa kesimpulan yaitu sebagai berikut :

1. Kualitas pelayanan (X1) secara parsial berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pasien di Puskesmas Tarutung. Besar pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pasien di Puskesmas Tarutung sebesar 17,4 % serta dengan nilai signifikansi sebesar $0,038 < 0,05$ dan nilai t hitung $> t$ tabel yaitu $2,151 > 2,03011$ Sehingga dapat disimpulkan bahwa H_0 ditolak dan H_1 diterima artinya kualitas pelayanan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pasien di Puskesmas Tarutung.
2. Fasilitas (X2) secara parsial berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pasien di Puskesmas Tarutung. Besar pengaruh fasilitas terhadap kepuasan pasien di Puskesmas Tarutung sebesar 19,4 % serta dengan nilai signifikansi sebesar $0,032 < 0,05$ dan nilai t hitung $> t$ tabel yaitu $2,229 > 2,03011$ Sehingga dapat disimpulkan bahwa H_0 ditolak dan H_2 diterima artinya fasilitas berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pasien di Puskesmas Tarutung.
3. Pengalaman (X3) secara parsial berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pasien di Puskesmas Tarutung. Besar pengaruh pengalaman terhadap kepuasan pasien di Puskesmas Tarutung sebesar 14,0 % serta dengan nilai signifikan $0,035 < 0,05$ dan nilai t hitung $> t$ tabel yaitu $2,189 > 2,03011$

sehingga dapat di simpulkan bahwa H_0 ditolak dan H_3 diterima artinya terdapat pengaruh signifikan antara pengalaman terhadap kepuasan pasien di Puskesmas Tarutung.

4. Kualitas pelayanan (X1), fasilitas (X2) dan pengalaman (X3) secara simultan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pasien di Puskesmas Tarutung. Besar pengaruh kualitas pelayanan, fasilitas dan pengalaman terhadap kepuasan pasien di Puskesmas Tarutung sebesar 50,8 % serta dengan nilai signifikan $0,000 < 0,05$ dan nilai F hitung $> F$ tabel yaitu $12,410 > 2,87$ sehingga dapat di simpulkan bahwa H_0 ditolak dan H_a diterima artinya terdapat pengaruh signifikan antara bahwa kualitas pelayanan, fasilitas dan pengalaman terhadap kepuasan pasien di Puskesmas Tarutung.

5.2 Saran

Berdasarkan kesimpulan di atas, maka dapat disarankan kepada pemimpin dan seluruh karyawan Puskesmas Pelompek sebagai berikut :

1. Menyediakan fasilitas yang layak, baik dan dapat difungsikan oleh pasien serta fasilitas pendukung lainnya demi kenyamanan dan kepuasan pasien.

Keadaan fasilitas dapat diperhatikan adalah :

- a. Kondisi fasilitas kesehatan yang lengkap
- b. Kebersihan fasilitas
- c. Desain interior
- d. Tempat parkir
- e. Ruang tunggu yang nyaman

2. Para petugas medis terutama dokter dan perawat hendaknya memperhatikan penanganan keluhan pasien meliputi :
 - a. Kecepatan dalam penanganan keluhan
 - b. Kewajaran dan keadilan dalam memecahkan keluhan
 - c. Empati terhadap pasien yang marah
 - d. Kemudahan dalam menghubungi petugas puskesmas
3. Membangun citra yang baik melalui adaptasi
 - a. Lokasi atau mejaga hubungan baik dengan lingkungan
 - b. Kesan yang baik dalam pelayanan kesehatan yang diberikan kepada masyarakat
 - c. Penampilan fisik yang dapat diandalkan
 - d. Respon baik pasien setelah mendapatkan pelayanan
 - e. Rekomendasi respon pasien baik setelah melakukan pengobatan.

