

BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

A. Kesimpulan

Kesimpulan dalam penelitian ini adalah :

1. Terdapat pengaruh positif antara kinerja pegawai terhadap kepuasan pasien pengguna asuransi kesehatan PT.ASKES (Studi pada Rumah Sakit Umum Daerah Abdoel Moeloek, Bandar Lampung). Penelitian tentang kinerja pegawai ini dibatasi hanya kepada pegawai yang bekerja pada bagian administrasi.
2. Besarnya nilai pengaruh tersebut didapatkan dari perhitungan program SPSS (*Statistic Program for Social Sciences*), dimana besarnya nilai pengaruh variabel X dan Y atau nilai $r_{xy} = 0.625$ atau 62.5 %. Artinya pengaruh kinerja pegawai memiliki hubungan yang tinggi dengan nilai 0.625 atau 62.5% terhadap kepuasan pasien pengguna asuransi kesehatan PT. ASKES, sedangkan sisanya 37.5% adalah faktor lain yang tidak diidentifikasi dalam penelitian ini.

B. Saran

Saran dalam penelitian ini adalah :

1. Melakukan pelatihan-pelatihan yang membuat perhatian (*attention*) pegawai kepada pasien meningkat, yaitu mendengarkan dan memahami secara bersungguh-sungguh kebutuhan para pasien, sehingga sub indikator yang memiliki nilai kecil seperti konsultasi pasien dan kepekaan pegawai saat menerima keluhan dari pasien dapat ditingkatkan.
2. Meningkatkan fasilitas rumah sakit terutama ruang tunggu yang memiliki kapasitas tempat duduk yang sedikit untuk menunjang kenyamanan pasien, selain itu meningkatkan keamanan di wilayah parkir rumah sakit sehingga dapat meningkatkan rasa aman kepada pasien.
3. Untuk peneliti selanjutnya agar dapat meneliti dan menemukan hal-hal atau variabel kinerja pegawai dan variabel kepuasan pasien/konsumen yang belum termasuk dalam penelitian skripsi ini yang dipengaruhi oleh berbagai variabel lain yang tidak diteliti atau tidak teridentifikasi dan menindak lanjuti pembenaran dalam penyusunan angket dan kuisisioner yang terkait dengan kinerja pegawai.