

V. KESIMPULAN DAN SARAN

5.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil analisis data dan pengujian hipotesis yang dilakukan, maka kesimpulan dalam penelitian ini adalah kualitas pelayanan yang terdiri dari bukti langsung, kehandalan, jaminan, daya tanggap, dan empati berpengaruh terhadap kepuasan pasien pada Puskesmas Rajabasa Indah Bandar Lampung.

- Skor R^2 sebesar 0.613 yang artinya ada sumbangan variabel kualitas pelayanan terhadap kepuasan pasien sebesar 61.3%. Berdasarkan perhitungan uji F, didapatkan F hitung yang lebih besar dibandingkan skor F tabel ($29.741 > 2.311$) sehingga H_0 ditolak dan H_a diterima, yang artinya secara statistik bahwa keseluruhan variabel kualitas pelayanan yang terdiri dari bukti langsung, kehandalan, jaminan, daya tanggap dan empati secara bersama-sama mempengaruhi kepuasan pasien pada Puskesmas Rajabasa Indah Bandar Lampung.
- Variabel kualitas pelayanan yang terdiri dari bukti langsung, kehandalan, jaminan, daya tanggap dan empati berpengaruh secara parsial terhadap variabel kepuasan pasien.
- Variabel bukti langsung (X_1) mempunyai pengaruh dominan terhadap kepuasan pasien (Y). Hal ini ditunjukkan dengan kontribusi yang dimiliki

variabel bukti langsung (X_1) lebih besar dibandingkan variabel yang lain yaitu dengan skor t hitung 5.971.

5.2 Saran

Berdasarkan simpulan yang membuktikan adanya pengaruh signifikan antara kualitas pelayanan terhadap kepuasan pasien, maka saran yang dapat peneliti berikan kepada Puskesmas Rajabasa Indah Bandar Lampung sebagai bahan pertimbangan untuk masa yang akan datang adalah sebagai berikut:

- Pada aspek bukti fisik Puskesmas Rajabasa Indah Bandar Lampung harus meningkatkan pelayanannya dengan cara selalu memperbaharui peralatan yang digunakan guna menunjang pemeriksaan para pasien, selalu menjaga kebersihan gedungnya karena kebersihan merupakan pangkal kesahatan, selalu menjaga penampilan karyawannya agar terlihat profesional, dan menyediakan tempat parkir yang luas demi kemudahan parkir setiap pasiennya. Untuk meningkatkan pelayanan bukan hanya dilihat dari modernnya fasilitas yang ada, tetapi fokus pada para pasien agar pasien merasakan kepuasan sehingga tercipta loyalitas terhadap Puskesmas. Upaya yang perlu dilakukan untuk memperbaiki kualitas pelayanan pada aspek bukti fisik, yaitu dengan mengefektifkan penggunaan alat komunikasi guna memperlancar kegiatan pelayanan melalui penyediaan kotak saran. Selain itu juga dengan meningkatkan penyediaan fasilitas fisik seperti ruang tunggu dan ruang balai pengobatan agar nyaman dan seimbang dengan kapasitas pasien. Untuk memberi kemudahan akses bagi para pengguna

jasa Puskesmas seharusnya disediakan papan khusus yang lebih memadai untuk pengguna jasa dalam mencari informasi.

- Pada aspek jaminan Puskesmas Rajabasa Indah Bandar Lampung harus meningkatkan pelayanannya dengan cara selalu menjaga dan meningkatkan kompetensi karyawannya sesuai bidangnya masing-masing seharusnya perlu dilakukan pelatihan dan pengembangan karyawan, selalu berusaha menumbuhkan rasa percaya pasien saat berinteraksi, selalu sabar dalam memberikan pelayanan kepada pasien, selalu memberikan dukungan kepada setiap karyawan agar dapat bekerja dengan baik, maka dibutuhkan kegiatan seperti pendidikan dan pelatihan di bidang medis untuk membekali karyawan di Puskesmas Rajabasa Indah.
- Pada aspek daya tanggap Puskesmas Rajabasa Indah Bandar Lampung harus meningkatkan pelayanannya dengan cara selalu memberikan pelayanan yang cepat, selalu bersedia membantu kesulitan pasiennya, selalu meluangkan waktunya untuk menanggapi permintaan pasien, jelas dalam menyampaikan informasi mengenai pelayanan, dan perlu dilakukan peningkatan kinerja karyawan dengan pembenahan sikap petugas dan paradigma berpikir karyawan untuk menjalankan tugasnya dan melayani masyarakat sepenuh hati. Peranan pemimpin harus ditingkatkan untuk memotivasi dan menggerakkan bawahannya agar tetap berkonsentrasi penuh dalam bekerja. Misalnya menciptakan sistem skorin bagi karyawannya agar mereka yang lalai dapat diketahui dan diberikan sanksi.

- Pada aspek empati Puskesmas Rajabasa Indah Bandar Lampung harus lebih pelayanannya dengan cara selalu memberikan perhatian kepada setiap pasiennya tanpa memandang status pasien, selalu berusaha memahami kebutuhan dan perasaan pasiennya, selalu bersungguh-sungguh terhadap kepentingan pasiennya, dan berusaha memberikan keleluasaan jam operasional yang sesuai dengan kelonggaran pasiennya dengan menambahkan jam kerja atau piket tambahan. Puskesmas Rajabasa Indah harus menyediakan fasilitas pengaduan seperti kotak saran untuk menuangkan kritik dan saran membangun bagi kinerja Puskesmas. Peningkatan kedisiplinan karyawan dalam bekerja sangatlah dibutuhkan. Sedianya perilaku yang lalai dalam bekerja harus dikenakan sanksi sebagaimana yang telah diatur. Pengawasan perlu dilakukan baik secara internal yang dilakukan atasan kepada bawahan yang melaksanakan tugas pelayanan maupun secara eksternal melalui kinerja pegawai.
- Pada aspek keandalan Puskesmas Rajabasa Indah Bandar Lampung harus meningkatkan pelayanannya dengan cara selalu memerhatikan pasiennya dengan sungguh-sungguh, selalu bersungguh-sungguh memerhatikan masalah pasiennya sertaselalu menangani masalah pasiennya secara akurat dan menyelesaikannya sesuai waktu yang telah dijanjikan. Upaya yang perlu dilakukan untuk memperbaiki kualitas pelayanan yaitu dengan membuat dan mengaplikasikan kontrak pelayanan sehingga dapat meningkatkan transparansi pelayanan serta kedisiplinan karyawan dalam memanfaatkan waktu sesuai dengan

jadwal yang telah ditentukan. Dalam hal transparansi pelayanan mengenai waktu pelayanan, lama pelayanan, persyaratan teknis dan administrasi seharusnya dapat diinformasikan di papan pengumuman atau di depan loket pelayanan sehingga pengunjung mudah memperoleh informasi.