

BAB V

KESIMPULAN DAN REKOMENDASI

5.1. Kesimpulan

Berdasarkan hasil analisis regresi linier berganda dan uji hipotesis yang telah dilakukan pada penelitian ini. Maka dapat ditarik kesimpulan sebagai berikut :

1. Hasil analisis diperoleh bahwa variabel bukti fisik atau *tangibles* (X1) memiliki koefisien regresi bertanda positif terhadap kepuasan pasien (Y), dengan pengaruh yang signifikan terhadap variabel terkait (kepuasan pasien). Dengan demikian Hipotesis yang pertama menyatakan bahwa bukti fisik atau *tangibles* (X1) berpengaruh terhadap kepuasan pasien (Y) dapat diterima.
2. Hasil analisis diperoleh bahwa variabel kehandalan atau *reliability* (X2) memiliki koefisien regresi bertanda positif terhadap kepuasan pasien (Y), dengan pengaruh yang signifikan terhadap variabel terkait (kepuasan pasien). Dengan demikian Hipotesis yang kedua menyatakan bahwa kehandalan atau *reliability* (X2) berpengaruh terhadap kepuasan pasien (Y) dapat diterima.
3. Hasil analisis diperoleh bahwa variabel daya tanggap atau *responsiveness* (X3) memiliki koefisien regresi bertanda positif terhadap kepuasan pasien (Y) dengan pengaruh yang signifikan terhadap variabel terkait (kepuasan pasien). Dengan demikian Hipotesis yang ketiga menyatakan bahwa daya tanggap atau *responsiveness* (X3) berpengaruh terhadap kepuasan pasien (Y) dapat diterima.

4. Hasil analisis diperoleh bahwa variabel jaminan atau *assurance* (X4) memiliki koefisien regresi bertanda positif terhadap kepuasan pasien (Y) dengan pengaruh yang signifikan terhadap variabel terkait (kepuasan pasien). Dengan demikian Hipotesis yang keempat menyatakan bahwa jaminan atau *assurance* (X4) berpengaruh terhadap kepuasan pasien (Y) dapat diterima.
5. Hasil analisis diperoleh bahwa variabel perhatian atau *empathy* (X5) memiliki koefisien regresi bertanda positif terhadap kepuasan pasien (Y) dengan pengaruh yang signifikan terhadap variabel terkait kepuasan pasien (Y). Dengan demikian Hipotesis yang kelima menyatakan bahwa perhatian atau *empathy* (X5) berpengaruh terhadap kepuasan pasien (Y) dapat diterima.
6. Hasil perhitungan statistik secara simultan (bersama-sama) variabel bukti fisik (X1), kehandalan (X2), daya tanggap (X3), jaminan (X4), dan perhatian (X5) terhadap kepuasan pasien (Y) dengan nilai probabilitas signifikan hal ini menunjukkan bahwa secara simultan (bersama-sama) variabel bukti fisik (X1), kehandalan (X2), daya tanggap (X3), jaminan (X4), dan perhatian (X5) mempunyai pengaruh yang positif dan signifikan terhadap kepuasan pasien. Dengan demikian Hipotesis yang keenam menyatakan bahwa variabel bukti fisik (X1), kehandalan (X2), daya tanggap (X3), jaminan (X4), dan perhatian (X5) secara simultan berpengaruh terhadap kepuasan pasien (Y) dapat diterima.

5.2. Rekomendasi

Berdasarkan kesimpulan hasil penelitian di atas yang merupakan implikasi dari hasil penelitian yang dilakukan mengenai pengaruh kualitas layanan terhadap kepuasan pasien studi pada Puskesmas Sidayu Kabupaten Gresik, maka dapat disampaikan saran sebagai berikut:

1. Adanya pengaruh nyata antara bukti fisik, kehandalan, daya tanggap, jaminan, dan perhatian terhadap kepuasan pasien berobat pada Puskesmas Sidayu, maka Manajemen Puskesmas harus mempertahankan atribut-atribut dalam variabel-variabel tersebut agar kepuasan pasien berobat pada Puskesmas Sidayu tetap terjaga.
2. Pelayanan pada dimensi kehandalan memiliki pengaruh paling kecil terhadap kepuasan pasien, oleh karena itu Manajemen Puskesmas Sidayu diharapkan dapat meningkatkan pelayanan dalam dimensi kehandalan misalnya menjanjikan sesuatu akan terlaksanakan, memiliki sikap simpatik dalam menenangkan keluhan pasien, memberikan pelayanan dengan prosedur yang benar, menaati jadwal yang telah ditetapkan, serta keakuratan dalam pencatatan administrasi, karena dengan handalnya petugas dalam memberikan pelayanan dapat memberikan kesan yang baik bagi pasien, menunjukan bahwa seluruh petugas Puskesmas memiliki kehadalan dalam memberikan pelayanan yang optimal dan menciptakan pengalaman berobat yang menyenangkan bagi para pasien berobat.
3. Puskesmas Sidayu diharapkan dapat meningkatkan pelayanan dalam dimensi jaminan (*Assurance*) seperti dapat dipercaya untuk memberikan pelayanan,

keamanan dan kenyamanan ketika berhadapan/berurusan dengan petugas Puskesmas, bersikap sopan dalam memberikan pelayanan, petugas berpengetahuan luas sesuai dengan bidangnya. Walaupun pengaruh pelayanan dimensi jaminan (*Assurance*) terhadap kepuasan pasien tidak sebesar aspek bukti fisik daya tanggap dan perhatian namun dapat memberikan nilai tambah pada pengalaman berobat pasien. Dengan adanya jaminan (*Assurance*) diharapkan pelayanan dapat diselenggarakan secara akurat dan konsisten serta dapat diandalkan.

4. Puskesmas Sidayu diharapkan dapat meningkatkan pelayanan dalam dimensi bukti fisik (*Tangibles*) seperti memiliki peralatan medis terbaru dan sangat mendukung dalam melakukan pemeriksaan, ruang tunggu yang nyaman dan terjaga kebersihannya, petugas medis berpakaian rapi, dan tempat parkir yang aman dan luas. Walaupun pengaruh pelayanan dimensi bukti fisik (*Tangibles*) terhadap kepuasan pasien tidak sebesar aspek daya tanggap dan perhatian namun dapat memberikan nilai tambah pada pengalaman berobat pasien. Dengan adanya bukti fisik (*Tangibles*) diharapkan pelayanan dapat diselenggarakan secara akurat dan konsisten serta dapat diandalkan.
5. Puskesmas Sidayu Gresik diharapkan dapat meningkatkan pelayanan dalam daya tanggap (*responsiveness*) seperti penyampaian informasi tepat waktu, sigap dalam menagani keluhan, kesediaan dalam membantu pasien, menangani permintaan pasien dengan cepat, hal tersebut perlu dilakukan karena selain aspek perhatian daya tanggap juga mempunyai pengaruh besar terhadap kepuasan pasien. Dengan adanya daya tanggap (*responsiveness*) yang

diberikan dapat memberikan respon yang baik kepada pasien dalam berobat pada Puskesmas Sidayu.

6. Puskesmas Sidayu Gresik diharapkan lebih meningkatkan pelayanan dalam dimensi perhatian (*Empathy*) seperti perhatian secara individual, pelayanan tanpa memandang status pengobatan, memberikan saran-saran yang bermanfaat, memperhatikan dengan sungguh-sungguh kepentingan pasiennya, memahami kebutuhan spesifik pasiennya, hal tersebut perlu dilakukan karena perhatian (*Empathy*) mempunyai pengaruh paling besar terhadap kepuasan pasien. Selain itu perhatian juga merupakan bentuk pelayanan yang menarik perhatian pasien secara visual dari pada dimensi lainnya.