

BAB V

PENUTUP

5.1 Kesimpulan

Bedasarkan hasil analisis data dan pembahasan yang telah di uraikan pada bab-bab sebelumnya, maka dapat diambil beberapa kesimpulan dari penelitian ini:

- a. Secara Parsial Fasilitas Berpengaruh Positif Dan Signifikan Terhadap Kepuasan Pasien Pada Puskesmas Oelaba Kecamatan Rote Barat Laut Kabupaten Rote Ndao. Sehingga, semakin baik fasilitas yang diberikan Puskesmas Oelaba kepada pasien akan mengakibatkan besar pula pengaruhnya dalam menunjang kepercayaan kepada pasien untuk tetap berobat di Puskesmas Oelaba. Dengan begitu juga diperlukan adanya upaya peningkatan fasilitas yang lebih banyak lagi untuk dapat menumbuhkan kepuasan bagi pasien.
- b. Secara Parsial Kualitas Pelayanan Bepengaruh Positif Dan Signifikan Terhadap Kepuasan Pasien Pada Puskesmas Oelaba Kecamatan Rote Barat Laut Kabupaten Rote Ndao. Sehingga semakin baik kualitas pelayanan yang diberikan kepada pasien akan semakin besar pula pengaruhnya terhadap kepuasan pasien.

5.2 Implikasi Teoritis

Impilikasi teoritis dari hasil penelitian ini yaitu dapat menjadi empiris yang menjelaskan pengaruh fasilitas dan kualitas pelayanan terhadap kepuasan pasien. Sehingga hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan

manfaat bagi kepentingan keilmuan yang kemudian dapat menjadikan sebagai acuan maupun referensi untuk penelitian mendatang. Implikasi teoritis dalam penelitian ini adalah :

1. Hasil penelitian ini terbukti secara teoritis dimana variabel fasilitas berpengaruh positif dan signifikan Terhadap kepuasan pasien rawat jalan di Puskesmas Oelaba Kecamatan Rote Barat Laut Kabupaten Rote Ndao. Hal ini menunjukkan bahwa hasil penelitian ini sejalan dan mendukung teori yang disampaikan oleh peneliti dimana teori menyatakan bahwa fasilitas adalah segala sesuatu yang dapat mempermudah upaya dan memperlancar kerja dalam rangka mencapai suatu tujuan Zakiah daradjat (2012:230). Dengan fasilitas yang memadai di Puskesmas mempermudah pasien atau orang yang berkunjung ke Puskemas tersebut. Sebaliknya fasilitas yang tidak memadai akan dapat menurunkan kepuasan pasien. Dengan demikian maka menunjukkan bahwa fasilitas sudah sesuai dengan harapan pasien yang menggunakan jasa Puskesmas Oelaba
2. Hasil penelitian ini terbukti secara teoritis dimana variabel kualitas pelayanan berpengaruh positif dan terhadap kepuasan pasien rawat jalan di Puskesmas Oelaba Kecamatan Rote Barat Laut Kabupaten Rote Ndao. Hal ini menunjukkan bahwa hasil penelitian ini sejalan dan mendukung teori yang disampaikan oleh peneliti, dimana teori menyatakan bahwa Kualitas pelayanan adalah suatu tingkat keunggulan yang dirasakan seseorang terhadap suatu jasa yang

suatu jasa yang diharapkan dari perbandingan antara keinginan dan kinerja yang dirasakan konsumen setelah membeli jasa tersebut. Menurut Arianto (2018:83) kualitas pelayanan dapat diartikan sebagai berfokus pada memenuhi kebutuhan dan persyaratan, serta pada ketepatan waktu untuk memenuhi harapan pelanggan. Adapun factor-faktor yang mempengaruhi kualitas pelayanan

Bukti fisik (*Tangible*) Bukti fisik adalah kemampuan suatu perusahaan dalam menunjukkan eksistensinya kepada pihak eksternal, keandalan (*Reliability*) adalah kemampuan perusahaan untuk memberikan pelayanan sesuai dengan yang di janjikan serta akurat dan terpercaya. Kinerja harus sesuai dengan harapan pasien yang berarti kecepahan waktu, pelayanan, yang sama untuk semua pelanggan tanpa kesalahan, sikap yang simpatik, dan dengan akurasi yang tinggi, daya tanggap (*Responsiveness*) yaitu suatu kebijakan untuk membantu dan memberikan pelayanan yang cepat dan tepat kepada pasien dengan penyampaian informasi yang jelas, Jaminan (*Assurance*) yaitu pengetahuan, kesopanan, dan kemampuan para petugas kesehatan untuk menjaukan pasien dari bahaya dan resiko sehingga menumbuhkan rasa percaya para pasien kepada perusahaan, empati (*Empathy*) adalah memberikan perhatian yang tulus dan bersifat individual atau pribadi yang diberikan kepada para pasien dengan berupaya memahami keinginan pasien. Pasien akan menggunakan kelima dimensi

kualitas untuk membentuk penilaiannya terhadap kualitas jasa yang merupakan dasar untuk membandingkan harapan dan persepsinya terhadap jasa. Berdasarkan penjelasan tersebut menunjukkan bahwa kualitas pelayanan mempunyai pengaruh dengan kepuasan pasien. Sehingga apabila semakin tinggi tingkat kualitas pelayanan maka semakin meningkat tingkat kepuasan pasien. Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Ivon Santa Yesinda dan Retno Murnisari dengan judul Pengaruh Fasilitas dan Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pasien Jasa Rawat Jalan pada Puskesmas Kademangan Kabupaten Blitar.

5.3 Implikasi Terapan

Berdasarkan hasil penelitian diatas, maka peneliti dapat mengemukakan beberapa hal penting sebagai berikut :

1.3.1 Fasilitas

- Tempat parkir di lingkungan Puskesmas berpengaruh terhadap kenyamanan pasien.

1.3.2 Kualitas Pelayanan

- Bukti Fisik/ketepatan dan kecepatan tenaga kesehatan pada Puskesmas Oelaba dalam melayani pasien sangat baik.

5.3.3 Kepuasan Pasien

- Hubungan Pasien Dengan Petugas Kesehatan sangat berpengaruh terhadap kepuasan pasien.

Saran bagi Puskesmas Oelaba agar memaksimalkan hal-hal diatas agar dapat memberikan kenyamanan bagi pasien