

## **BAB V**

### **PENUTUP**

#### **5.1. Kesimpulan**

    Berdasarkan hasil analisis yang dipaparkan diatas dapat disimpulkan bahwa:

- a. kualitas pelayanan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pasien di Puskesmas Weliman, kecamatan Weliman, Kabupaten Malaka.
- b. Fasilitas Kesehatan Berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pasien di Puskesmas Weliman, kecamatan Weliman, Kabupaten Malaka.

#### **5.2. Implikasi Teoritis**

    Implikasi teoritis dari hasil penelitian ini yaitu dapat menjadi bukti empiris yang menjelaskan pengaruh kualitas pelayanan, dan fasilitas kesehatan terhadap kepuasan pasien, sehingga hasil penelitian ini diharapkan dapat memberi manfaat bagi kepentingan keilmuan yang kemudian dapat dijadikan sebagai acuan maupun referensi untuk penelitian mendatang. Implikasi teoritis dalam penelitian ini adalah:

1. Hasil penelitian ini terbukti secara teoritis dimana variabel kualitas pelayanan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pasien pada Puskesmas Weliman kecamatan weliman Kabupaten Malaka. Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian terdahulu yang dilakukan oleh Rika Faiturohi dan Anung Pramudyo (2020) yang mengatakan bahwa

kualitas pelayanan berpengaruh secara parsial maupun simultan terhadap kepuasan pasien.

2. Hasil penelitian ini terbukti secara teoritis dimana variabel fasilitas kesehatan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pasien pada Puskesmas Weliman Kecamatan Weliman Kabupaten Malaka. Hasil penelitian ini juga sejalan dengan hasil penelitian terdahulu yang dilakukan oleh Jarliyah Harfika dan Nadiya Abullah (2017) yang mengatakan bahwa Fasilitas berpengaruh secara simultan terhadap kepuasan masyarakat.

### **5.3. Implikasi Terapan**

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

#### **1) Bagi Pihak Puskesmas Weliman Kabupaten Malaka**

Berdasarkan kesimpulan yang telah dikemukakan diatas, peneliti menyatakan bahwa Kualitas pelayanan dan Fasilitas kesehatan dapat menjadi bahan masukan atau bahan pertimbangan untuk meningkatkan Kepuasan pasien di Puskesmas Weliman Kabupaten Malaka, dikarenakan apabila kualitas pelayanan dan fasilitas kesehatan yang meningkat maka kepuasan pasien juga akan meningkat pula.

#### **a. Saran**

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan, maka peneliti memberikan beberapa saran yang diharapkan dapat menjadi masukan

yang bermanfaat bagi pihak Puskesmas Weliman Kabupaten Malaka sebagai berikut:

1. Berdasarkan rata-rata hitung indikator variabel Kualitas pelayanan diketahui pernyataan petugas puskesmas weliman mengayomi dan membangun hubungan yang baik dengan para pasien dan keluarga, berada dalam kategori sedang yaitu 67,3% dan rata-rata indeks variabel kualitas pelayan berada dalam kategori tinggi yaitu 71,0. Maka diharapkan pihak puskesmas Weliman dapat mempertahankan Nilai indeks yang berada dalam kategori tinggi dan hendaknya pihak puskesmas juga lebih memperhatikan dan meningkatkan indikator empathy dalam membangun hubungan yang baik dengan para pasien agar kedepannya bisa mengalami peningkatan
2. Berdasarkan rata-rata hitung indikator variabel fasilitas kesehatan diketahui bahwa indikator pernyataan Ruang tunggu cukup baik dan membuat pasien merasa nyaman berada dalam kategori tinggi dengan nilai indeks 73,2%, sedangkan indikator pernyataan Ruangan yang disediakan oleh puskesmas sesuai dengan yang diharapkan oleh pasien artinya layak untuk dijadikan sebagai tempat pengobatan yang baik, berada dalam kategori sedang yaitu 69,3% dan rata indeks variabel fasilitas Kesehatan berada dalam kategori tinggi yaitu 71,7%. Maka diharapkan bagi pihak Puskesmas Weliman dapat mempertahankan Nilai indeks yang berada dalam kategori tinggi agar kedepannya lebih baik lagi. Sedangkan indikator yang berada dalam

kategori Rendah kiranya Pihak Puskesmas lebih memperhatikan lagi pada fasilitas yang menurut pasien fasilitas yang belum sesuai dengan apa yang diharapkan maka bagi pihak puskesmas lebih memperhatikan lagi agar kepuasan pasien akan mengalami peningkatan.

**b. Bagi Penelitian Selanjutnya**

Bagi peneliti selanjutnya, hasil penelitian ini diharapkan dapat berguna sebagai acuan untuk penelitian selanjutnya Dalam penelitian ini, tanggapan responden terendah ada pada variabel kualitas pelayanan indikator Petugas puskesmas weliman megayomi dan membangun hubungan yang baik dengan para pasien dan keluarga pasien, variabel fasilitas kesehatan indikator kondisi Ruangan yang disediakan oleh puskesmas sesuai dengan yang diharapkan oleh pasien artinya layak untuk dijadikan sebagai tempat pengobatan yang baik. Sehingga saran bagi peneliti selanjutnya penelitian ini dapat dijadikan sebagai bahan perbandingan dan sebagai bahan pertimbangan untuk lebih memperdalam penelitian selanjutnya dengan menggunakan variabel yang sama pada bidang yang sama atau bidang lainnya.