

BAB V

PENUTUP

5.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan yang telah diuraikan pada bab sebelumnya mengenai Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Kepuasan Masyarakat pada Layanan Publik di Puskesmas Kabir, Kecamatan Pantar, Kabupaten Alor, maka dapat ditarik kesimpulan bahwa ketersediaan layanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan masyarakat. Hal ini dibuktikan dengan nilai koefisien regresi sebesar 0,237, nilai t hitung 2,633 lebih besar dari t tabel 1,984, dan nilai signifikansi 0,010 lebih kecil dari 0,05. Masyarakat menilai bahwa ketersediaan layanan kesehatan yang meliputi ketersediaan jenis pelayanan kesehatan, ketersediaan obat-obatan, ketersediaan tenaga kesehatan, dan ketersediaan fasilitas pelayanan yang memadai telah memberikan kontribusi nyata dalam meningkatkan kepuasan mereka terhadap pelayanan di Puskesmas Kabir. Temuan ini sejalan dengan pendapat Azrul Azwar yang menyatakan bahwa dalam mengukur kepuasan pasien terhadap pelayanan kesehatan, ketersediaan pelayanan kesehatan atau provider merupakan salah satu dimensi utama yang harus diperhatikan. Dengan demikian, hipotesis pertama yang menyatakan bahwa ketersediaan layanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan masyarakat diterima.

Selanjutnya, kualitas layanan juga terbukti berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan masyarakat di Puskesmas Kabir. Hal ini dibuktikan

dengan nilai koefisien regresi sebesar 0,305, nilai t hitung 2,888 lebih besar dari t tabel 1,984, dan nilai signifikansi 0,005 lebih kecil dari 0,05. Berdasarkan koefisien Beta terstandarisasi sebesar 0,298, kualitas layanan merupakan variabel yang paling dominan pengaruhnya terhadap kepuasan masyarakat dibandingkan dengan variabel lainnya. Aspek keramahan dan kesopanan petugas kesehatan, profesionalisme pelayanan, kesesuaian pelayanan dengan kebutuhan pasien, serta kejelasan informasi yang diberikan kepada pasien dinilai sangat baik dan menjadi faktor pendorong utama terciptanya kepuasan masyarakat. Temuan ini memperkuat model SERVQUAL yang dikembangkan oleh Parasuraman, Zeithaml, dan Berry yang menyatakan bahwa kualitas pelayanan yang baik akan menciptakan pengalaman positif bagi masyarakat yang pada akhirnya meningkatkan kepuasan mereka. Oleh karena itu, hipotesis kedua yang menyatakan bahwa kualitas layanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan masyarakat diterima.

Kesesuaian layanan dengan kebutuhan masyarakat juga berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan masyarakat di Puskesmas Kabir. Hal ini dibuktikan dengan nilai koefisien regresi sebesar 0,279, nilai t hitung 2,939 lebih besar dari t tabel 1,984, dan nilai signifikansi 0,004 lebih kecil dari 0,05. Program pelayanan kesehatan yang diberikan telah sesuai dengan harapan dan kebutuhan riil masyarakat, memberikan manfaat nyata bagi peningkatan derajat kesehatan masyarakat, mendapat perhatian terhadap keluhan masyarakat, serta jenis pelayanan yang tersedia telah sesuai dengan kebutuhan spesifik masyarakat. Temuan ini sejalan dengan pendapat Sampara yang menyatakan bahwa kualitas

pelayanan adalah pelayanan yang diberikan kepada pelanggan sesuai dengan standar, serta pendapat Fitzsimmons and Fitzsimmons yang menyatakan bahwa kepuasan pelanggan adalah persepsi bahwa penyedia layanan telah memenuhi atau melampaui harapan mereka. Dengan demikian, hipotesis ketiga yang menyatakan bahwa kesesuaian layanan dengan kebutuhan masyarakat berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan masyarakat diterima.

Secara bersama-sama atau simultan, ketiga variabel yaitu ketersediaan layanan, kualitas layanan, dan kesesuaian layanan dengan kebutuhan masyarakat berpengaruh signifikan terhadap kepuasan masyarakat di Puskesmas Kabir. Hal ini dibuktikan dengan nilai F hitung sebesar 33,160 yang lebih besar dari F tabel 2,699 dan nilai signifikansi kurang dari 0,001. Nilai R Square sebesar 0,509 atau setelah disesuaikan menjadi 0,494 yang berarti 50,9 persen variasi kepuasan masyarakat dapat dijelaskan oleh ketiga variabel tersebut, sedangkan sisanya sebesar 49,1 persen dijelaskan oleh faktor-faktor lain di luar model penelitian seperti kondisi geografis, akses transportasi, faktor sosial budaya, kepemimpinan, budaya organisasi, sistem informasi, dan faktor eksternal lainnya. Dengan demikian, hipotesis keempat yang menyatakan bahwa ketersediaan layanan, kualitas layanan, dan kesesuaian layanan dengan kebutuhan masyarakat secara simultan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan masyarakat diterima. Secara deskriptif, seluruh variabel penelitian berada pada kategori baik dengan variabel kualitas layanan memiliki mean tertinggi sebesar 4,11 diikuti kepuasan masyarakat sebesar 4,00, ketersediaan layanan sebesar 3,95, dan kesesuaian layanan dengan kebutuhan masyarakat sebesar 3,90, yang

menunjukkan bahwa meskipun seluruh variabel berada pada kategori baik, masih terdapat ruang untuk perbaikan terutama pada aspek kesesuaian layanan dengan kebutuhan masyarakat yang memiliki mean terendah.

5.2 Implikasi Teoritis

Penelitian ini memiliki implikasi teoritis yang penting bagi pengembangan ilmu pengetahuan di bidang akuntansi sektor publik dan manajemen pelayanan publik. Pertama, penelitian ini mengkonfirmasi bahwa model SERVQUAL yang dikembangkan oleh Parasuraman, Zeithaml, dan Berry sangat relevan dalam mengukur kualitas pelayanan di sektor publik, di mana dimensi-dimensi kualitas pelayanan seperti keramahan, profesionalisme, kesesuaian dengan kebutuhan, dan kejelasan informasi terbukti secara empiris menjadi penentu utama kepuasan masyarakat. Kedua, hasil penelitian ini memperkuat pendapat Kotler bahwa kepuasan merupakan indikator penting dalam menilai kualitas pelayanan, di mana kepuasan masyarakat terbentuk ketika persepsi terhadap pelayanan yang diterima sesuai dengan harapan yang dimiliki sebelumnya, yang menegaskan bahwa indikator keberhasilan organisasi publik tidak hanya diukur dari input dan proses tetapi juga dari dampak langsung yang dirasakan penerima layanan. Ketiga, penelitian ini memberikan kontribusi baru bagi literatur akuntansi sektor publik dan manajemen pelayanan publik dengan menghadirkan bukti empiris dari wilayah kepulauan dengan karakteristik geografis pegunungan dan akses laut, yang membuktikan bahwa meskipun dalam keterbatasan infrastruktur dan akses, optimalisasi ketersediaan layanan, kualitas layanan, dan kesesuaian layanan

dengan kebutuhan masyarakat tetap mampu meningkatkan kepuasan masyarakat secara signifikan.

5.2 Implikasi Terapan

Berdasarkan hasil temuan pada penelitian ini maka, peneliti ingin mengemukakan beberapa hal penting sebagai berikut:

a. Bagi Pemerintah

Bagi Pemerintah Kabupaten Alor, implikasi praktisnya meliputi pemenuhan kebutuhan sumber daya melalui pemastian alokasi anggaran kesehatan mencapai 10 persen dari APBD sesuai amanat Undang-Undang serta peningkatan efektivitas penggunaan anggaran agar tepat sasaran, dan rekrutmen tenaga kesehatan untuk memenuhi rasio ideal serta pemberian insentif khusus bagi tenaga yang bertugas di wilayah terpencil untuk meningkatkan motivasi dan mencegah kekosongan tenaga medis. Pengembangan infrastruktur pendukung juga perlu dilakukan melalui peningkatan sarana transportasi dan komunikasi antar desa terutama yang terpisah oleh lembah, jurang, dan akses laut agar masyarakat lebih mudah menjangkau fasilitas kesehatan, serta perbaikan dan peningkatan akses jalan menuju puskesmas dan unit pelayanan jaringannya. Penguatan sistem kesehatan daerah melalui pengembangan sistem rujukan yang efektif antara puskesmas dan fasilitas kesehatan tingkat lanjut serta peningkatan kapasitas puskesmas dalam pengelolaan program kesehatan melalui pelatihan dan pendampingan juga menjadi prioritas.

- b. Bagi masyarakat, implikasi praktisnya adalah peningkatan partisipasi aktif dalam program kesehatan melalui peningkatan partisipasi dalam kegiatan posyandu, PHBS, dan kegiatan promotif-preventif lainnya untuk mendukung keberhasilan program puskesmas, serta pemberian masukan, saran, dan keluhan yang konstruktif melalui saluran resmi yang tersedia sebagai bahan evaluasi perbaikan pelayanan. Masyarakat juga diharapkan dapat memanfaatkan layanan secara bijak dengan mengoptimalkan pemanfaatan fasilitas kesehatan yang telah tersedia dan menerapkan Perilaku Hidup Bersih dan Sehat dalam kehidupan sehari-hari sebagai upaya preventif utama untuk mengurangi angka kesakitan dan ketergantungan pada layanan kuratif. Bagi peneliti selanjutnya, disarankan untuk melakukan penelitian dengan menambahkan variabel lain yang memengaruhi kepuasan masyarakat seperti kepemimpinan kepala puskesmas, budaya organisasi, komitmen kerja pegawai, atau faktor eksternal seperti dukungan keluarga dan kondisi sosial ekonomi pasien, mengingat variabel dalam penelitian ini hanya menjelaskan 50,9 persen variasi kepuasan masyarakat. Peneliti selanjutnya juga dapat menggunakan pendekatan kualitatif melalui wawancara mendalam dan observasi partisipatif untuk menggali secara lebih dalam faktor-faktor subjektif yang memengaruhi persepsi masyarakat agar hasil penelitian lebih komprehensif dan mendalam, serta melakukan studi komparatif antar puskesmas di Kabupaten Alor atau antar kabupaten di Nusa Tenggara Timur untuk melihat perbedaan implementasi dan pengaruh faktor-faktor

kepuasan masyarakat di berbagai wilayah, dan penelitian longitudinal untuk memantau dinamika perubahan kepuasan masyarakat dari waktu ke waktu seiring dengan perbaikan layanan.