

## **BAB VI**

### **PENUTUP**

#### **6.1 Kesimpulan**

Berdasarkan hasil analisis dan temuan mengenai pengaruh Kualitas Pelayanan Kesehatan terhadap Kepuasan Pasien dapat diperoleh kesimpulan sebagai berikut:

1. Nilai Kualitas Pelayanan Kesehatan di Puskesmas Klangeran Kabupaten Cirebon dinyatakan tinggi, hal tersebut didukung dari nilai median pada tiap-tiap dimensi pada variable, tinggi. Pada dimensi Tangibles memiliki nilai median sebesar 4 dengan kriteria jawaban “tinggi”. Pada dimensi Reliability memiliki nilai median sebesar 4 dengan kriteria jawaban “tinggi”. Pada dimensi Responsiviness memiliki nilai median sebesar 4 dengan kriteria jawaban “tinggi”. Pada dimensi Assurance memiliki nilai median sebesar 4 dengan kriteria jawaban “tinggi”. Pada dimensi Emphaty memiliki nilai median sebesar 4 dengan kriteria jawaban “tinggi”.
2. Nilai Kepuasan Pasien di Puskesmas Klangeran Kabupaten Cirebon dapat dinyatakan tinggi, hal tersebut didukung dari nilai median pada tiap-tiap dimensi pada variable, tinggi. Pada dimensi Akses Layanan Kesehatan memiliki nilai median sebesar 4 dengan kriteria jawaban “tinggi”. Pada dimensi Mutu Layanan Kesehatan memiliki nilai median sebesar 4 dengan kriteria jawaban “tinggi”. Pada dimensi Proses Layanan Kesehatan memiliki nilai median sebesar 4 dengan kriteria

jawaban “tinggi”. Pada dimensi System Layanan Kesehatan memiliki nilai median sebesar 4 dengan kriteria jawaban “tinggi”.

3. Terdapat pengaruh yang positif antara Kualitas Pelayanan Kesehatan terhadap Kepuasan Pasien, hal tersebut dapat dilihat dari hasil uji t yang bernilai positif dan melebihi 0,05%. Berdasarkan hasil uji hipotesis ditemukan bahwa nilai t hitung sebesar 6,685 dan t tabel sebesar 1,984, dikarenakan nilai t hitung  $>$  t tabel maka  $H_1$  diterima dan  $H_0$  ditolak. Artinya kualitas pelayanan kesehatan memiliki pengaruh yang positif terhadap kepuasan pasien di Puskesmas Klangeran Kabupaten Cirebon. Besar pengaruh kinerja pegawai terhadap kepuasan pelanggan yaitu 31,3% dan sisanya dipengaruhi oleh faktor lain yang tidak diteliti oleh penelitian ini. Apabila kualitas pelayanan kesehatan mengalami peningkatan maka kepuasan dari pasien terkhusus pengguna BPJS di Puskesmas Klangeran Kabupaten Cirebon pun akan meningkat.

## **6.2 Saran**

Berdasarkan dari beberapa kesimpulan di atas, peneliti memiliki beberapa saran juga yang dapat dijadikan bahan evaluasi bagi sektor publik maupun peneliti selanjutnya, yaitu:

1. Kualitas Pelayanan Penting untuk dipertahankan dan ditingkatkan kembali demi memahami kebutuhan maupun harapan dari pengguna layanan dengan melakukan survei secara rutin. Survei ini bisa berupa kuesioner, wawancara, atau feedback langsung dari pelanggan. Dari data yang diperoleh dapat digunakan untuk menyesuaikan layanan sehingga lebih sesuai dengan

keinginan pengguna layanan. Lalu diperlukannya pelatihan serta pengembangan karyawan yang menjadi prioritas utama. Diberikannya pelatihan berkala mengenai keterampilan layanan, komunikasi efektif, dan mampu dalam menangani konflik. Hal ini dapat membantu pegawai memberikan pelayanan yang lebih baik dan responsif. Selanjutnya, diperlukannya mempertahankan penggunaan teknologi yang lebih optimal untuk memperbaiki pelayanan. Implementasi dari penggunaan teknologi yang efektif dapat membantu mengelola interaksi dengan pasien secara lebih terorganisir dan personal. Teknologi juga dapat digunakan untuk mempercepat respons akan adanya keluhan serta pertanyaan pasien melalui berbagai alternatif, seperti media social (Facebook, Instagram, Blogspot) maupun email. Dengan mengadopsi beberapa saran di atas untuk kualitas pelayanan, instansi dapat menciptakan pengalaman pasien yang lebih baik hingga meningkatkan loyalitas pasien.

2. Kepuasan Pasien perlu dipertahankan demi meningkatkan kepuasan pasien. Hal ini diperuntukan untuk memahami kebutuhan maupun kekhawatiran pasien melalui adanya survei, wawancara, maupun kotak saran yang dapat mengidentifikasi area yang perlu diperbaiki. Diperlukan komunikasi yang efektif juga antara pegawai medis dan pasien; dokter dan perawat harus memiliki kemampuan berkomunikasi dengan jelas, sabar, dan empati. Selain itu, peningkatan kualitas fasilitas dan kenyamanan lingkungan instansi kesehatan, seperti ruang tunggu yang bersih dan nyaman, dapat berperan besar

dalam kepuasan pasien. Dalam aspek emosional pasien dengan adanya dukungan serta empati juga penting, karena pasien bilamana didukung secara emosional maka cenderung lebih puas dan patuh akan rekomendasi medis. Diperlukann juga penerapan teknologi yang optimal.

3. Bagi peneliti selanjutnya bilamana ingin melanjutkan penelitian terkait kualitas pelayanan terhadap kepuasan pasien, penting untuk membangun dasar literatur yang kuat melalui tinjauan literatur komprehensif. Hal ini berguna untuk mengidentifikasi kesenjangan penelitian dan memahami perkembangan terbaru. Lalu dalam melakukan peneliatian diperlukan memilik metode yang beragam dan inovatif, seperti kombinasi metode kualitatif dan kuantitatif, serta teknologi dan alat analisis data yang terbaru, demi memiliki pemahan yang lebih meluas akan fenomena dari pengaruh kualitas pelayan dan kepuasan pasien.

## DAFTAR PUSTAKA

- A. A. Addo, W. Wenxin, D. A. Boadi, O. J. Abban, G. Bentum-Micah, “*Sustainability of Health Institutions: The Impact of Service Quality and Patient Satisfaction on Loyalty*,” *EJBMR, European Journal of Business and Management Research*, Vol. 5, No. 4, July 2020
- C. R. Semiawan, *Metode Penelitian Kualitatif Jenis, Karakteristik dan Keunggulannya* (PT Gramedia Widiasarana Indonesia, Jakarta, 2010), 108.
- Chandra dkk. (2020). SERVICE QUALITY, CONSUMER SATISFACTION, DAN CONSUMER LOYALTY: TINJAUAN TEORITIS. ISBN: 978-623-7718-24-6
- D. Budiastuti, dan A. Bandur, *Validitas dan Reliabilitas Penelitian* (Jakarta: Mitra Wacana Media, 2018) 24.
- Fitzsimmons, J. A., & Fitzsimmons, M. J. (2014). *Service Management: Operations, Strategy, Information Technology* (8th ed.). McGraw-Hill.
- Indonesia. (2011). *Undang-undang (UU) tentang Badan Penyelenggara Jaminan Sosial*. 11(2), 1–21. <http://eprints.uanl.mx/5481/1/1020149995.PDF>
- Kotler P., Hayes, Thomas, Bloom Paul N. 2002. *Marketing Professional Service*, Prentice Hall International Press.
- Institute of Medicine. (2001). *Crossing the Quality Chasm: A New Health System for the 21st Century*. National Academies Press.
- Litjan Poltak Sinambela, dkk. 2011. *Reformasi Pelayanan Publik Teori, Kebijakan, Implementasi*. Jakarta: Bumi Aksara.

- M. E. Milakovich, *Improving Service Quality in the Global Economy* (United States of America: Auerbach Publications, 2005), 278.
- Nuraeni dkk. (2020). PENGARUH MUTU PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN PASIEN RAWAT INAP DI RUMAH SAKIT IZZA KARAWANG Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Rawat Inap. *Journal of Healthcare Technology and Medicine* Vol. 6 No. 2 Oktober 2020
- Nursalam. 2014. *Manajemen Keperawatan: Aplikasi dalam Praktik Keperawatan Profesional Edisi 4*. Jakarta: Salemba Medika.
- OJK, BPJS Kesehatan, <https://sikapiuangmu.ojk.go.id/FrontEnd/CMS/Category/62> diakses pada tanggal 21 September 2023.
- Philip Kotler, Kevin Lane Keller, Abraham Koshy, and Mithileshwar Jha. (2019). *Marketing Management: A South Asian Perspective*. Pearson Education India.
- Publik M. P, S. dan B. (1997). *Perkembangan Teori tentang Publik*. [https://doi.org/doi:10.1016/S1570-0232\(03\)00565-8](https://doi.org/doi:10.1016/S1570-0232(03)00565-8). 2013: 1305.
- Pohan, C. L. (2007). *Manajemen Pelayanan Kesehatan*. PT Raja Grafindo Persada.
- Ratminto & Atik Septi Winarsih. 2005. *Manajemen Pelayanan. (Pengembangan Model Konseptual, Penerapan Citizen's Charter dan Standar Pelayanan Minimal)*. *Pustaka Pelajar*. Hal : 2. Yogyakarta.
- Ryas Rasyid, *Desentralisasi Dalam Menunjang Pembangunan Daerah Dalam Pembangunan Administrasi Di Indonesia*, Jakarta: LP3ES

- Ratminto & Winarsih, A. S. (2005). *Manajemen Pelayanan. (Pengembangan Model Konseptual, Penerapan Citizen's dan Standar Pelayanan Minimal)*. Pustaka Pelajar.
- S. Siyoto, dan A. Sodik, *Dasar Metodologi Penelitian* (Yogyakarta: Literasi Media Publishing, Juni 2015), 77.
- Sugiyono. (2011) *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R dan D*. Bandung: Alfabeta.
- Tiro, A. M. (2008). *Dasar-dasar Statistika* (3rd ed.). Andira Publiher.
- U.Silalahi. "Metodologi Analisis Data dan Interpretasi Hasil Penelitian Sosial Kuantitatif", (Bandung: PT.Refika Aditama, 2018), 29.
- U.Silalahi. "Metode Penelitian Sosial Kuantitatif", (Bandung: PT.Refika Aditama, 2017), 472.
- UMY, BPJS KESEHATAN, <https://lpksdm.umy.ac.id/bpjs-kesehatan/> diakses pada tanggal 14 July 2023.
- Zeithaml, Valarie, B., dan Gremler. 2017. *Service Marketing: Integrating Customer Focus Across the Firm*. McGraw Hill. Singapore.
- Z. Mutaqin, M. Sumiat, "Pelaksanaan Standar Operasional Prosedur Dalam meningkatkan Pelayanan Rawat Jalan Pada Puskesmas Klungenan Kabupaten Cirebon", *Cendekia Jaya*, Vol. 1, No,1, Februari 2019.