

BAB V

PENUTUP

A. Kesimpulan

Berdasarkan hasil analisis data yang telah dilakukan terhadap 52 responden mengenai pengaruh dimensi kualitas pelayanan yang terdiri dari Tangible (X1), Reliability (X2), Responsiveness (X3), Assurance (X4), dan Empathy (X5) terhadap Kepuasan pasien (Y), maka dapat disimpulkan sebagai berikut: Hasil Analisis Deskriptif Secara umum responden memberikan penilaian yang baik terhadap seluruh dimensi pelayanan. Nilai rata-rata setiap variabel menunjukkan kategori baik, yang berarti pelayanan di Puskesmas Ogoamas sudah dinilai cukup memuaskan.

- Hasil Uji Validitas Seluruh item pertanyaan pada variabel Tangible, Reliability, Responsiveness, Assurance, Empathy, dan Kualitas Pelayanan memiliki nilai signifikansi $< 0,05$ dan nilai korelasi lebih besar dari r tabel (0,273). Dengan demikian seluruh item pernyataan dinyatakan valid dan layak digunakan sebagai instrumen penelitian.
- Hasil Uji Reliabilitas Seluruh variabel penelitian memiliki nilai Cronbach's Alpha $> 0,60$. Hal ini menunjukkan bahwa instrumen penelitian memiliki tingkat konsistensi yang baik dan dinyatakan reliabel.
- Hasil Analisis Regresi Linear Berganda Nilai R Square sebesar 0,162 menunjukkan bahwa variabel Tangible, Reliability, Responsiveness, Assurance, dan Empathy secara bersama-sama hanya mampu menjelaskan pengaruh terhadap kualitas pelayanan sebesar 16,2%, sedangkan 83,8% dipengaruhi oleh faktor lain di luar penelitian ini.

- Hasil Uji F (Simultan) Nilai signifikansi sebesar 0,137 ($> 0,05$) menunjukkan bahwa secara simultan kelima variabel bebas tidak berpengaruh signifikan terhadap kualitas pelayanan.
- Hasil Uji t (Parsial) Tangible (0,158) → tidak berpengaruh signifikan Reliability (0,789) → tidak berpengaruh signifikan Responsiveness (0,727) → tidak berpengaruh signifikan Empathy (0,948) → tidak berpengaruh signifikan Assurance (0,034) → berpengaruh signifikan

Dengan demikian, hanya variabel Assurance (jaminan) yang berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pasien. Artinya, kepercayaan, kompetensi, dan jaminan pelayanan yang diberikan petugas menjadi faktor utama yang mempengaruhi kualitas pelayanan di Puskesmas Ogoamas. Secara keseluruhan dapat disimpulkan bahwa meskipun pelayanan dalam kategori baik, namun secara statistik hanya dimensi Assurance yang terbukti berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pasien.

B. Saran

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan, maka saran yang dapat diberikan adalah sebagai berikut:

- Bagi Puskesmas Ogoamas

Perlu mempertahankan dan meningkatkan aspek Assurance, terutama dalam hal kompetensi tenaga kesehatan, keramahan, serta kemampuan memberikan rasa aman dan percaya kepada pasien. Perlu melakukan evaluasi dan peningkatan terhadap aspek Tangible, Reliability, Responsiveness, dan Empathy agar dapat memberikan kontribusi yang lebih signifikan terhadap kualitas pelayanan. Melakukan pelatihan rutin kepada tenaga kesehatan

untuk meningkatkan profesionalisme dan standar pelayanan. Menyusun strategi pelayanan yang lebih terintegrasi agar seluruh dimensi pelayanan dapat berjalan secara optimal.

- Bagi Peneliti Selanjutnya

Disarankan menambahkan variabel lain yang berpotensi mempengaruhi kualitas pelayanan, seperti kepuasan pasien, fasilitas kesehatan, waktu tunggu, sistem administrasi, atau kepemimpinan. Menggunakan jumlah sampel yang lebih besar agar hasil penelitian lebih representatif. Mengembangkan metode penelitian dengan pendekatan kualitatif atau metode campuran (mixed methods) untuk mendapatkan gambaran yang lebih mendalam mengenai kualitas pelayanan. Melakukan penelitian pada lokasi berbeda untuk membandingkan hasil penelitian dan memperluas generalisasi temuan.