

BAB V

PENUTUP

1.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian, maka dapat diambil kesimpulan sebagai berikut: Instrumen yang berisi pernyataan-pernyataan yang mewakili variabel Perilaku Aparatur dan Kepuasan Pelayan Pasien pada Puskesmas Tilango Kabupaten Gorontalo, yang disusun melalui kuisioner mendapatkan tanggapan yang positif dari responden, dengan memperhatikan nilai rata-rata (mean). Hasil uji regresi menunjukkan persamaan regresi $\hat{Y} = 19,106 + 0,730X$, dan nilai beta sebesar 0,775 yang menunjukkan bahwa variabel Perilaku Aparatur memiliki pengaruh terhadap Kepuasan pelayan Pasien pada Puskesmas Tilango Kabupaten Gorontalo. Sedangkan untuk Hasil koefisien regresi menunjukkan bahwa hipotesis penelitian terbukti dan diterima (H_0 ditolak dan H_1 diterima), dimana sebesar 60,1% atau 0,601 Kepuasan Pelayanan Pasien dipengaruhi oleh Perilaku Aparatur. Adapun sisanya sebesar 39,9% atau 0,339 memungkinkan untuk dipengaruhi oleh variabel-variabel lain yang tidak dijelaskan pada penelitian ini seperti sikap, dorongan dll.

1.2 Saran

Berdasarkan hasil penelitian peneliti menyarankan beberapa hal yaitu

1. Perlu adanya pembinaan dan perhatian pada setiap aparatur dalam memperbaiki perilaku dari masing-masing individu dengan memperhatikan aspek-aspek yang ada seperti emosi, persepsi, motivasi, belajar dan inteligensi guna untuk meningkatkan kepuasan pelayanan dari pasien,
2. Agar penelitian ini dapat bermanfaat untuk khalayak umum dan dijadikan sebagai bahan referensi baik untuk pihak puskesmas, akademi dan pihak lainnya dalam membahas perilaku khusus perilaku aparatur dalam hal pelayanan terhadap pasien/masyarakat

DAFTAR PUSTAKA

- Andriani, Aida. 2017. *Hubungan Mutu Pelayanan Kesehatan Dengan Kepuasan Pasien*. Journal Endurance Volume 2 Nomor 1 Februari 2017
- Anggriani, Silvia., Adji,Setadi,Iwan., Mustofa,amin., dan Wadji, Farid. 2017. *Kepuasan Pasien Rawat Inap Dan Rawat Jalan Terhadap Pelayanan Gizi Pasien Diet Diabetes Mellitus*. Jurnal Ekonomi Sumber Daya. Volume 19 Nomor 1 Juni 2017
- Apriyanto, Hendri., Kuntjoro., Lazuardi, Luthfan. 2013. *Implementasi kebijakan Subsidi Pelayanan Kesehatan dasar Terhadap Kualitas Pelayana*. Jurnal Kebijakan Kesehatan Indonesia Vol 2 nomor 4 Desember 2013
- Artati, Yuni, Putu. 2015. *Pengaruh Perilaku Pasien, Kualitas Pelayanan dan Kepuasan Pasien terhadap Loyalitas Pasien*. Jurnal Akademika Volume 13 Nomor 2 Agustus 2015
- Asnawi, Nur dan Masyhuri. 2011. *Metodologi Riset Manajemen Pemasaran*, cet 11. Malang: UIN-Maliki Press
- Astuti dan Kustiyah, Eny. 2014. *Analisis Kepuasan Pasien Rawat Inap atas Pelayanan Rumah Sakit Umum*. Jurnal Administrasi Kesehatan Indonesia Volume 2 Nomor 4 Februari 2014.
- Bathoro,Alim. 2011. *Perilaku Aparat dalam Memberikan Pelayanan Civil*.Jurnal Fisip UMRAH Volume 1 Nomor 1 2011.
- Fahriyah, Lailatul., Husaini dan Fadillah, Ahda, Noor. 2016. *Pengetahuan dan Sikap dengan Perilaku Perawat dalam Pemilahan dan Pewadahan Limbah Medis Padat*. Jurnal Publikasi Kesehatan Masyarakat Indonesia Volume 3 Nomor 3 Desember 2016.
- Hafid, Anwar, Muh. 2014. *Hubungan Kinerja Perawat Terhadap Tingkat Kepuasan Pasien*. Jurnal Kesehatan Volume VII Nomor 2 2014
- Hermanto. 2016. *Pengaruh Perilaku Petugas Pelayanan), Kejelasan Pelayanan, Kedisiplinan Dan Kecepatan Pelayanan terhadap Kepuasan Pasien*. Jurnal ilmu ekonomi. Vol 1 Desember 2016
- Hidayat, Alimul, Aziz. 2004. *Pengantar Konsep Dasar Keperawatan*. Edisi Pertama. Jakarta: Salemba Medika
- Hubung, Helaria. 2015. *Kualitas Pelayanan pada Puskesmas*. Ejournal Ilmu Administrasi Negara Volume 3 Nomor 3 2015.
- Jalimun, Priatna, Yaya., Widjanarko, Bagoes dan Peitojo, Harbaninah. 2014. *Kepuasan Pasien di balai Pengobatan Gigi*. Jurnal Kesehatan Komunitas Indonesia Volume 10 nomor 1 Maret 2014
- Jaya, Puguh dan Suratmi. 2014. *Hubungan Perilaku Asertif Perawat dengan Kepuasan Pasien*. Jurnal Publikasi Kesehatan Masyarakat Indonesia Volume 2 Nomor 18 Juni 2014

- Maironah., Subari Darni., Mariani dan Noor, Efansyah. 2011. *Perilaku Petugas Kesehatan dalam Penanganan Limbah Medis*. Jurnal *EnviroScienteeae Volume Volume 7 2011*
- Mulyadi, Deddy., Gedeona, Hendrikus., dan Afandi, Nur, Muhammad. 2016. *Administrasi Public Untuk Pelayanan Publik*. Bandung: Alfabeta.
- Nunek, harianti., Taher, Alhabsy., dan Soekarto.2014. *Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Publik*. Jurnal Ilmu Administrasi Negara volume 2 Nomor 1 Maret 2014
- Nurjihana. 2016. *Kepuasan masyarakat dalam pembuatan e-KTP*. Ejournal Ilmu Pemerintahan Volume 4 Nomor 1.2016
- Pieter, Zan, Herri dan Lubis Lumongga Namora. 2010. *Pengantar Psikologi dalam Keperawatan*. Jakarta: Kencana
- Pongoh, Natasha. 2015. *Gambaran Perilaku Tenaga Kesehatan Terhadap Pengobatan Tuberkolosis*. Jurnal Kedokteran Komunitas dan Tropik Volume III Nomor 2 April 2015
- Purwoastuti, Endang dan Walyani, Siwi, Elisabeth. 2014. *Konsep Kebidanan*. Cet pertama. Yogyakarta: Pustaka Baru Pres
- Ratminto., dan Winarsih, septi, Atik. 2014. *Manajemen pelayanan*, cet XII. Yogyakarta: Pustaka Pelajar.
- Pratiwi, Siska dan Susanto. 2016. *Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pasien*. Jurnal Asosiasi Dosen Muhammadiyah Magister Administrasi Rumah Sakit Volume 2 Nomor 2 Juli 2016.
- Sandjaya, Pangestu, Dicky., Afandi, Dedi., dan Chandra, Fifia 2014. *Perilaku Profesional Tenaga Kesehatan daerah pesisir Pada Pelayanan Kesehatan Primer*. Volume 1 Nomor 2 Oktober 2014
- Sitorus, Monang. 2011. *Pengaruh Dimensi-Dimensi Pengawasan Terhadap Perilaku Aparatur Dalam Pelayanan Perijinan*. Volume 7 Nomor 1 2011
- Sudaryono. 2012. *Statistika Probabilitas teori dan aplikasi*. Yogyakarta: C.V Andi Offset.
- Sudiharti dan Solikhah. 2012. *Hubungan Pengetahuan dan Sikap dengan Perilaku Perawat dalam Pembuangan Sampah Medis*. Jurnal KESMAS Volume 6 Nomor 1 Januari 2012.
- Sugiyono. 2013. *Metode Penelitian Bisnis (Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif, R&D)*, cet 17. Bandung: Alfabeta
- Suryawati, Chriswardani. 2004. *Kepuasan Pasien Rumah Sakit Tinjauan Teoritis dan Penerapannya pada Penelitian*. JMPK Volume 7 Nomor 4 Desember 2004