

## BAB V

### PENUTUP

#### 5.1 Simpulan

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan, maka dapat diambil kesimpulan sebagai berikut:

1. Hasil pengujian menunjukkan bahwa nilai  $t_{hitung}$  untuk Kualitas Pelayanan diperoleh sebesar 9,814 , sedangkan nilai  $t_{tabel}$  pada tingkat signifikan 5% dan derajat kebebasan  $n-k-1= 100-1-1=98$  sebesar 1,660. Jika kedua nilai  $t$  ini dibandingkan dengan maka nilai  $t_{hitung}$  masi lebih besar dibandingkan nila  $t_{tabel}$  ( $9,814 > 1,660$ ) sehingga  $H_0$  ditolak dan  $H_1$  diterima artinya signifikan.
2. Kualitas Pelayanan secara efektif dan efisien mempunyai pengaruh yang nyata terhadap Kepuasan Pasien. Ini dibuktikan dalam perhitungan koefisien determinasi menunjukkan besarnya koefisien determinasi atau angka *R Square* adalah sebesar 0,496. Nilai ini merupakan bahwa sebesar 49,6% variabel Kepuasan Pasien dapat dipengaruhi oleh Kualitas Pelayanan yang diberikan oleh Puskesmas Kota Selatan. Sedangkan sisanya sebesar 50,4% dipengaruhi oleh variabel lain yang tidak diteliti dalam penelitian ini.

## 5.2 Saran

1. Bagi Puskesmas Kota Selatan diharapkan agar menyediakan fasilitas yang lebih memadai dan meningkatkan kualitas pelayanan terhadap pasien.
2. Puskesmas Kota Selatan diharapkan memperbaiki pelayanan dalam hal ketepatan dan kecepatan waktu selama proses pelayanan.
3. Puskesmas Kota Selatan diharapkan lebih memperhatikan kebutuhan pasien.
4. Pasien belum mengerti sejauh mana layanan kesehatan bekerja, sehingga diharapkan Puskesmas Kota Selatan memberikan informasi ataupun sosialisasi kepada pasien.
5. Puskesmas Kota Selatan diharapkan lebih memperhatikan kebersihan lingkungan puskesmas.
6. Bagi peneliti selanjutnya diharapkan dapat meneliti dengan variabel-variabel lain di luar variabel yang telah diteliti ini agar memperoleh hasil yang bervariasi dan memungkinkan untuk menambah variabel yang lebih berpengaruh.

## DAFTAR PUSTAKA

- Abidin. 2016. Pengaruh Kualitas Pelayanan Bpjs Kesehatan Terhadap Kepuasan Pasien Di Puskesmas Cempae Kota Parepare. Jurnal MKMI. Vol 12(2) : 70-75
- Agus, D.S. (2015). Hubungan Mutu Pelayanan BPJS Kesehatan dengan Kepuasan Pasien di Instalasi Rawat Inap Kelas III RSUD Sekayu Tahun 2015. Akademi Keperawatan Pemkab Banyuasin. Jurnal Naskah Publikasi Volume VIII.
- Anggraeny, Cindy. 2013. Inovasi Pelayanan Kesehatan Dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan di Puskesmas Jagir Kota Surabaya. Kebijakan dan Manajemen Publik, 1,85 -93.
- Handayani, Sri. 2016. Tingkat Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Kesehatan Di Puskesmas Baturetna. Profesi, 14,42-48.
- Kuntoro, Wahyu, Wahyudi Istiono. 2017. Kepuasan Pasien Terhadap Kualitas Pelayanan Di Tempat Pendaftaran Pasien Rawat Jalan Puskesmas Kretek Bantul Yogyakarta. Jurnal Kesehatan Vokasional, 2, 140-147.
- Mawarti Fitri, Fauziah Nuraini K, M. Husni Thamrin. 2016. Analisis Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasam Ibu Hamil Di Kota Pangkal Pinang Tahun 2015. Jurnal Kedokteran Dan Kesehatan,3,363-371.
- Nirmayasri Datuan, Darmawansyah, Anwar Daud. 2018. Pengaruh Kualitas Pelayanan Kesehatan Terhadap Kepuasan Pasien Peserta Bpjs Di Rumah Sakit Umum Daerah Haji Makassar. JKMM. Vol. 3(1) : 291-300

Nursalam.(2011). Proses dan dokumentasi keperawatan, konsep dan praktek.Jakarta : Salemba Medika.

Nursalam. (2011). Konsep dan penerapan metodologi penelitian ilmu keperawatan.  
Jakarta : Salemba Medika

Rully Dedy Setiawan, 2010. Kualitas Pelayanan Puskesmas Karang Dowo Kabupaten Klaten Kepada Pasien Jamkesmas. Skripsi. Fakultas Ilmu Sosial Dan Politik. Jurusan Ilmu Administrasi. Universitas 11 Maret. Surakarta.

Tangdilambi, Novagita, Adam Badwi, Andi Alim. 2019. Hubungan Kualitas Pelayanan Kesehatan Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Jalan RSUD Makassar. Jurnal Manajemen Kesehatan Yayasan RS. Dr. Soetomo, 5, 165-181.

Tineke Wolok, Zc Fachrussyah, Irwan Yantu. *Technical And Economic Analysis Of Cathing Equipment Tutaluo In Nike Fishing (Awaous Melanocephalus) In Gorontalo City*. 1(2):65-71

Wolok, Tineke, dkk. 2019. *Implementasi PPDM Bagi Masyarakat Pesisir Danau Limboto Melalui Penguatan Sumber Daya Manusia dan Iptek Manajemen Pemanfaatan Eceng Gondok Sebagai Produk Unggulan*.

Wolok, Tineke, dkk. 2019. *Implementasi Iptek Untuk Standarisasi. Pemasaran dan Distribusi Produk Kerajinan Sulaman Kain Karao Bagi Usaha Mikro Kecil Menengah (UMKM) DI Kabupaten Gorontalo*.

- Wolok, Tineke, dkk. 2014. *Analisa Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan pada PT. Bank Sinar Mas Cabang Gorontalo*. Laporan Penelitian: Universitas Negeri Gorontalo.
- Tores, Ropal. 2015. Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Jalan Pada Puskesmas Dalam Kabupaten Musi Banyuasin. *Jurnal Ilmu Manajemen*, 5, 116-128.
- Utami, Amelia Tri, Hadi Ismanto, Yuni Lestari. 2013. Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien (Studi Kasus Pasien Rawat Jalan Di Unit Gawat Darurat Rumah Sakit Bhayangkara Pusat Pendidikan Brigade Mobile Watukosek). *JKMP*, 1,83-96
- Valentina Anissa Febriani. 2012. “Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen ( Studi Pada Pasien Polik Klinik Rwat Jalan Rumah Sakit Dr. Cipto Mangunkusumo)”.Skripsi. Fakultas Ekonomika Dan Bisnis. Managemen. Universitas Diponegoro. Semarang.
- Widayanti, Linda Prasetyani, Nova Lusiana, Estri Kusumayawati. 2018. Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Kesehatan: Studi Deskriptif Pada Klinik UIN Sunan Ampel. *Journal Of Health Science And Prevention*, 2,22-26