

BAB V PENUTUP

A. Kesimpulan

Berdasarkan hasil pengolahan data atas penelitian yang telah dilakukan melalui analisis regresi linear berganda antara variabel-variabel penyebab terhadap variabel akibat pengaruh kualitas pelayanan (*Reliability, Responsiveness, Assurance, Emphaty, Tangible*) terhadap kepuasan pasien di Puskesmas Padang Lua adalah sebagai berikut:

1. Variabel *Reliability*

Hipotesis pertama terdapat *Reliability* (X1) berpengaruh positif dan tidak signifikan terhadap kepuasan pasien. Dilihat dari uji t pada tabel 4.6 menyatakan bahwa nilai t hit $0,514 < t$ tabel $1,984$ dengan signifikan $0,608 > \alpha = 0,05$. Akibatnya H_a ditolak dan H_o diterima. Dapat disimpulkan bahwa, *Reliability* tidak berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pasien.

Sehingga hipotesis 1 (H_a) tidak diterima. Maka semakin baik Reliabilitas tidak menjadikan meningkatnya kepuasan pasien, mungkin Reliabilitas tidak menjadikan harapan utama pasien

2. Variabel *Responsiveness*

Hipotesis kedua *Responsiveness* (X2) terdapat nilai t hit $2,463 > t$ $1,984$ dengan signifikan $0,016 < \alpha = 0,05$. Akibatnya H_a diterima dan H_o ditolak. Dapat disimpulkan bahwa, *Responsiveness* berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pasien. Harapan pasien terhadap daya tanggap yang

tinggi cukup nyata, sehingga semakin baik pelayanan sisi responsiveness akan menambah kepuasan pasien.

3. Variabel *Assurance*

Hipotesis ketiga *Assurance* (X3) terdapat nilai t hit 1,964 < t tabel 1.984 dengan signifikan $0,052 > \alpha = 0,05$. Akibatnya H_a ditolak dan H_0 diterima. Dapat disimpulkan bahwa, *Assurance* berpengaruh positif dan tidak signifikan terhadap kepuasan pasien. Hipotesis terbukti tidak benar. Keterjaminan pelayanan di instansi negeri sudah menjadi standar dasar, sehingga peningkatan *Assurance* tidak menjadikan meningkatnya kepuasan pasien secara signifikan.

4. Variabel *Emphaty*

Hipotesis keempat *Emphaty* (X4) terdapat nilai t hit 1.046 > t tabel 1.984 dengan signifikan $0,298 > \alpha = 0,05$. Dapat disimpulkan, *Emphaty* berpengaruh positif dan tidak signifikan terhadap kepuasan pasien. Hal ini mungkin terjadi karna masyarakat sudah terbiasa dengan pelayanan yg ada. Sehingga peningkatan *Emphaty* tidak menjadikan peningkatan kepuasan pasien secara signifikan.

5. Variabel *Tangible*

Hipotesis keempat *Tangible* (X5) terdapat nilai t hit 2,141 > t tabel 1.984 dengan signifikan $0,035 < \alpha = 0,05$. Dapat

disimpulkan bahwa, *Tangible* berpengaruh positif dan signifikan kepuasan pasien. Jadi hipotesis terbukti benar

6. Variabel Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pasien

Berdasarkan hasil diatas memperoleh nilai F hitung 9,779 dengan taraf signifikan sebesar 0,000. Nilai ini lebih kecil dibanding dengan $\alpha = 0,05$, maka dapat disimpulkan bahwa Kualitas Pelayanan dengan variabel *Tangible*, *Reliability*, *Responsiveness*, *Assurance*, *Emphaty*, secara bersama berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pasien di Puskesmas Padang Lua. Maka (H_a) diterima.

B. Saran

a. Puskesmas Padang Lua Kabupaten Agam

Sebaiknya memperhatikan *Responsiveness* / daya tanggap dalam pelayanan, mengingat masyarakat yang datang berkunjung ke Puskesmas Padang Lua Kabupaten Agam adalah orang-orang sakit yang ingin segera mendapatkan pertolongan. Untuk itu kecekatan dalam melayani perlu ditingkatkan. Selain itu *Tangible* /sarana fisik juga perlu menjadi perhatian utama, untuk itu perlu ditingkatkan sarana fisik mulai dari ruang tunggu perlu ditingkatkan kenyamanannya.

b. Akademik

Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan informasi pada akademik bahwa dalam meningkatkan kepuasan pasien perlu

diteliti lebih dalam berdasarkan lima dimensi kualitas pelayanan berdasarkan penilaian masyarakat. Karena pelayanan yang menurut penyaji dianggap bagus, belum tentu sama penilaian dari masyarakat. Mengingat pengguna fasilitas umum adalah masyarakat maka masyarakat harus didengar dan dipenuhi apa yang menjadi harapan dari pelayanan yang diberikan.



UIN IMAM BONJOL
PADANG