

BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

5.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan di RSUD Naibonat Kabupaten Kupang tentang Analisis Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kepuasan Pasien di Instalasi Gawat Darurat RSUD Naibonat, dapat disimpulkan bahwa:

1. Hasil analisis deskriptif jawaban responden menunjukkan bahwa skor rata-rata kualitas pelayanan adalah 4,45, lingkungan fisik 3,07, waktu tanggap 4,65 dan prosedur pelayanan 4,81. Selain itu nilai skor rata-rata untuk semua variabel bebas adalah 4,25 yang dikategorikan "sangat baik".
2. Hasil uji pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pasien diperoleh nilai sig (signifikan) sebesar 0,568 yang berarti lebih besar dari nilai probabilitas 0.05 atau nilai $0,568 > 0,05$, maka H_0 diterima dan H_a ditolak, ditemukan pula nilai t hitung $(-0,573) < 1$ tabel 1,987. Sehingga dapat disimpulkan bahwa variabel kualitas pelayanan tidak berpengaruh secara positif dan signifikan terhadap variabel kepuasan pasien.
3. Hasil uji pengaruh lingkungan fisik terhadap kepuasan pasien diperoleh nilai sig (signifikan) sebesar 0,000 yang berarti lebih kecil dari nilai probabilitas 0.05 atau nilai $0,000 < 0,05$, maka H_0 ditolak dan H_a diterima, ditemukan pula nilai t hitung $(4,176) > t$ tabel 1,987. Sehingga dapat disimpulkan bahwa variabel lingkungan fisik berpengaruh secara positif dan signifikan terhadap variabel kepuasan pasien.
4. Hasil uji pengaruh waktu tanggap terhadap kepuasan pasien diperoleh nilai sig (signifikan) sebesar 0,829 yang berarti lebih besar dari nilai probabilitas 0.05

atau nilai $0,829 > 0,05$, maka H_0 diterima dan H_a ditolak, ditemukan pula nilai t hitung ($0,217$) $< t$ tabel $1,987$. Sehingga dapat disimpulkan bahwa variabel waktu tanggap tidak berpengaruh secara positif dan signifikan terhadap variabel kepuasan pasien.

5. Hasil uji pengaruh prosedur pelayanan terhadap kepuasan pasien diperoleh nilai sig (signifikan) sebesar $0,000$ yang berarti lebih kecil dari nilai probabilitas 0.05 atau nilai $0,000 < 0,05$, maka H_0 ditolak dan H_a diterima, ditemukan pula nilai t hitung ($10,546$) $> t$ tabel $1,987$. Sehingga dapat disimpulkan bahwa variabel prosedur pelayanan berpengaruh secara positif dan signifikan terhadap variabel kepuasan pasien.
6. Hasil uji pengaruh simultan kualitas pelayanan, lingkungan fisik, waktu tanggap dan prosedur pelayanan terhadap kepuasan pasien diperoleh nilai F hitung ($32,778$) $> F$ tabel ($2,48$) dan nilai signifikansi sebesar $0,000 < 0,05$. Hasil tersebut dapat diartikan bahwa variabel independen kualitas pelayanan, lingkungan fisik, waktu tanggap dan prosedur pelayanan secara simultan atau bersama-sama memiliki pengaruh yang signifikan terhadap variabel dependen kepuasan pasien. Maka dapat disimpulkan bahwa H_0 ditolak dan H_5 diterima.
7. Hasil penelitian ini juga menunjukan nilai R sebesar $0,598$ ($59,8\%$) yang berarti bahwa variabel independen kualitas pelayanan, lingkungan fisik, waktu tanggap dan prosedur pelayanan berpengaruh sebesar $59,8\%$ terhadap variabel dependen kepuasan pasien. Adapun sejumlah $40,2\%$ sisanya dipengaruhi oleh variabel atau aspek lain yang tidak diteliti.

5.2 Saran

Berdasarkan kesimpulan diatas maka rekomendasi yang dapat diberikan kepada RSUD Naibonat, sebagai berikut:

1. Kualitas pelayanan tidak berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan pasien namun bukan berarti tanpa kekurangan. Terdapat variasi dari hasil penilaian kualitas pelayanan di IGD RSUD Naibonat menunjukkan masih perlunya dilakukan peningkatan kualitas pelayanan. Fasilitas dan proses pelayanan yang belum terpenuhi sebaiknya dilakukan penilaian dan pembenahan secara terus menerus untuk mencapai tingkat kepuasan yang maksimal dari pasien. Tim mutu rumah sakit harus memiliki komitmen yang kuat dan didukung oleh manajemen rumah sakit utamanya di IGD sebagai pusat pelayanan kegawatdaruratan rumah sakit, dengan terus mengevaluasi kualitas pelayanan secara rutin dan berkala.
2. Perlu penambahan ketersediaan jumlah dan kualitas sarana prasarana, fasilitas penunjang, Serta alat dan bahan agar pelayanan kepada pasien bisa lebih baik lagi.
3. Diperlukan penambahan jumlah petugas yang memiliki kualifikasi dan kompetensi di bidang kegawatdaruratan untuk membantu mengoptimisasi pelayanan kesehatan di IGD, karena masih sering ada pasien merasa belum terlayani dengan baik.
4. Penyampaian informasi termasuk prosedur pelayanan kepada pasien dilakukan secara persuasif dengan nada lemah lembut untuk menjaga ketersinggungan pasien termasuk keluarga pasien, dan tentunya disesuaikan dengan tingkat pendidikannya..

5. RSUD Naibonat perlu meningkatkan komitmen dengan semua tenaga kesehatam dalam pengaturan jadwal tugas, serta diperlukan pelatihan service excellent kepada seluruh garda terdepan rumah sakit yang berhubungan dengan pasien. Hal ini berguna untuk meningkatkan pelayanan sesuai dengan harapan dari pasien yang berobat.