

BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

5.1. Kesimpulan

Berdasarkan hasil pengolahan data pada penelitian ini dapat ditarik kesimpulan sebagai berikut :

1. Dari hasil pengolahan data dengan menggunakan integrasi metode *importance performance analysis* (IPA) dan metode Kano didapatkan hasil untuk atribut yang perlu dipertahankan dan ditingkatkan. Adapun atribut yang perlu dipertahankan pada atribut 2, 3, 7, 9, 11, 16, 17, 20, 22, 23, 25, 27, 28, dan 30. Sedangkan atribut yang perlu ditingkatkan yaitu atribut 1, 4, 5, 6, 8, 10, 12, 13, 14, 15, 18, 19, 21, 24, 26, dan 29.
2. Hasil analisis regresi dan uji t dapat disimpulkan bahwa variabel kepuasan secara bersamaan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kualitas pelayanan di Puskesmas Tirtajaya. Hasil dari pengujian t didapatkan H_0 ditolak artinya $t_{hitung} \geq t_{tabel}$ dimana untuk nilai t_{hitung} sebesar 9,245 sedangkan nilai t_{tabel} sebesar 1,99 yang menunjukkan bahwa t_{hitung} memiliki nilai lebih besar dari t_{tabel} sehingga dapat dikatakan memiliki pengaruh yang signifikan. Hasil untuk R^2 sebesar 0,698 menunjukkan 69,8% variabel kualitas yang dapat dijelaskan oleh kepuasan pasien, sedangkan sisanya 30,2% Variabel lain yang tidak termasuk dalam model penelitian ini.

5.2 Saran

Adapun saran-saran pada penelitian ini dapat disampaikan sebagai berikut :

1. Bagi Puskesmas Tirtajaya

Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan dapat dijadikan acuan di Puskesmas Tirtajaya untuk menentukan karakteristik pelayanan yang harus ditingkatkan dan ditingkatkan sesuai dengan kebutuhan pasien.

2. Bagi Penelitian selanjutnya

Peneliti berharap untuk penelitian selanjutnya dapat memperluas penelitian, bukan hanya dari kepuasan pasien terhadap kualitas pelayanan tetapi dapat mengukur kinerja dari pelayanan, membuat sistem resume data pasien.