

BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

5.1 Kesimpulan

Berdasarkan kesimpulan yang diperoleh dari hasil penelitian Tugas Akhir ini adalah sebagai berikut:

a. *Tangible*

Didalam dimensi *Tangible* indikator terendahnya ialah T4 sebesar 0.650 artinya terjadi risiko terhadap kualitas pelayanan vaksinasi yang mengakibatkan masyarakat tidak nyaman ketika ruangan atau tempat pelayanan kurang bersih dan bisa membuat masyarakat tidak nyaman. lalu pada dimensi ini tangible terhadap Y (Kepuasan Masyarakat) memiliki nilai 0.229 yang artinya pengaruhnya positif dan signifikan terhadap Y. Nilai P values tangible terhadap Y ialah 0.000 nilai tersebut < 0.05 artinya (signifikan) untuk dimensi tersebut.

b. *Reliability*

Didalam dimensi *Reliability* indikator terendahnya ialah RL5 sebesar 0.594 yang artinya pelayanan vaksinasi tidak cepat dan tidak tepat waktu dengan apa yang diinginkan masyarakat yang mengakibatkan risiko masyarakat berpindah pada pelayanan yang lain. lalu pada dimensi ini *reliability* terhadap Y (Kepuasan Masyarakat) memiliki nilai 0.366 yang artinya positif dan signifikan terhadap Y. Nilai P values *reliability* terhadap Y ialah 0.000 nilai tersebut < 0.05 artinya (signifikan) untuk dimensi tersebut.

c. *Responsivnees*

Didalam dimensi Responsivnees indikator terendahnya ialah RP10 sebesar 0.574 yang artinya bahwa ketika masyarakat membutuhkan informasi/keluhan seputar vaksinasi petugas sering tidak menanggapi apa yang dikeluhkan masyarakat. kemudian pada dimensi ini Responsivnees terhadap Y (Kepuasan Masyarakat) memiliki nilai 0.181 yang artinya positif dan signifikan terhadap Y. Untuk nilai P values *Responsivnees* terhadap Y. Nilai P values dimensi *Responsivnees* terhadap Y ialah 0.000 nilai tersebut < 0.05 artinya (signifikan) untuk dimensi tersebut.

d. *Assurance*

Didalam dimensi *Assurance* indikator terendahnya ialah A16 sebesar 0.653 artinya masyarakat menilai kemampuan petugas kurang dapat dipercaya risiko nya masyarakat menjadi takut/kurang yakin yang mengakibatkan masyarakat mengurungkan niatnya untuk divaksin. kemudian pada dimensi *Assuarance* terhadap Y (Kepuasan Masyarakat) memiliki nilai 0.353 yang artinya positif dan signifikan terhadap Y. Lalu untuk nilai *P values Assurance* terhadap Y ialah 0.000 nilai tersebut < 0.05 artinya (signifikan) untuk dimensi tersebut.

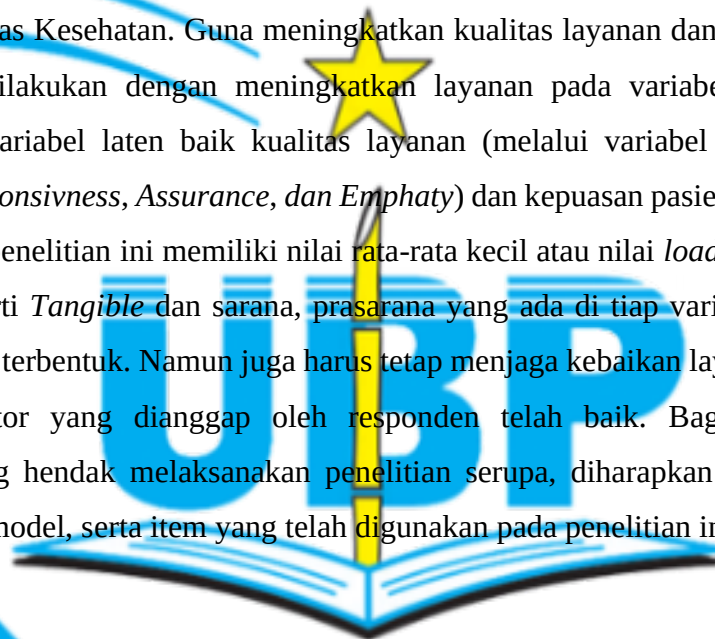
e. *Empaty*

Didalam dimensi *Emphaty* indikator terendahnya ialah E19 sebesar 0.701 yang artinya ketika ada masyarakat yang masih takut saat divaksin tidak adanya petugas yang menenangkan maka terjadilah kesenjangan sosial yang dirasa tidak adil bagi para masyarakat yang belum vaksin. kemudian pada dimensi *Emphaty* terhadap Y (Kepuasan Masyarakat) memiliki nilai -0.001 yang artinya nilai tersebut tidak berpengaruh terhadap Y. Kemudian untuk nilai *P values Emphaty* terhadap Y sebesar 0.966 artinya lebih besar dari > 0.05 bisa disimpulkan nilai tersebut TIDAK signifikan. yang artinya Dinas Kesehatan harus memahami masalah para peserta vaksin dan bertindak baik demi keinginan dan kenyamanan masyarakat saat vaksin diberikan dan perhatian secara personal.

5.2 Saran

Saran yang dapat diberikan berdasarkan hasil analisis penelitian ini adalah:

Penelitian ini adalah penelitian menggunakan metode SEM-PLS menunjukkan bahwa faktor kualitas layanan vaksinasi COVID-19 Signifikan terhadap variabel Y kepuasan Masyarakat. Oleh karena itu, bagi pihak Dinas Kesehatan Kab.Karawang diharapkan dapat meningkatkan kualitas layanan yang diberikan sehingga kepuasan masyarakat dan loyalitas pun akan tercipta untuk vaksinasi di Dinas Kesehatan. Guna meningkatkan kualitas layanan dan kepuasan pasien, dapat dilakukan dengan meningkatkan layanan pada variabel-variabel indikator tiap variabel laten baik kualitas layanan (melalui variabel *Tangible*, *Reliability*, *Responsivness*, *Assurance*, dan *Emphaty*) dan kepuasan pasien menurut responden dari penelitian ini memiliki nilai rata-rata kecil atau nilai *loading factor* yang kecil seperti *Tangible* dan sarana, prasarana yang ada di tiap variabel laten dari model yang terbentuk. Namun juga harus tetap menjaga kebaikan layanan dari indikator-indikator yang dianggap oleh responden telah baik. Bagi peneliti selanjutnya yang hendak melaksanakan penelitian serupa, diharapkan mengkaji ulang variabel, model, serta item yang telah digunakan pada penelitian ini.



KARAWANG