

## BAB V

### SIMPULAN DAN SARAN

#### 5.1 Simpulan

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan terhadap Kualitas Pelayanan Kesehatan Masyarakat Terhadap Kepuasan Masyarakat di Puskesmas Parado Kabupaten Bima dapat disimpulkan sebagai berikut:

1. Dilihat dari hasil Distribusi Tabel jawaban Responden terhadap Kualitas Pelayanan Puskemas Parado Kabupaten Bima diperoleh nilai rata-rata 20,00 dari ke 5 Item dengan jumlah Responden 85 orang.
2. Dilihat dari hasil uji Validitas dan reliabilitas di atas dapat diketahui bahwa nilai  $r_{\text{Hitung}}$  sebesar 4,000 >  $r_{\text{Tabel}}$  sebesar 0,213, dapat dikatakan bahwa data tersebut Valid, dari hasil uji Reabilitas data dapat diketahui nilai *Alpha Cronbach* 0,848 lebih besar dari 0,6 sehingga dapat dikatakan data tersebut reliabel.
3. Dari hasil uji regresi Ordinal dapat diketahui, nilai signifikan sebesar  $0,545 > 0,05$ . Artinya model regresi logistik ordinal cocok dengan data observasi.

Berdasarkan keterangan di atas, maka peneliti dapat menyimpulkan bahwa, data kuesioner penelitian tentang Kualitas Pelayanan Kesehatan Masyarakat Terhadap Kepuasan Masyarakat di Puskesmas Parado Kabupaten Bima dinyatakan berpengaruh dan Valid.

## 5.2 Saran

Berdasarkan penelitian yang telah dilakukan, maka penulis mengemukakan beberapa saran berikut:

1. Diharapkan pihak Puskesmas memperbaiki kualitas pelayanan terutama dari segi tampilan fisik (*tangibles*), daya tanggap (*responsiveness*), dan jaminan (*assurance*).
2. Untuk memberikan kepuasan terhadap pasien dan keluarga pasien sebaiknya tidak hanya berfokus pada satu aspek saja tetapi aspek lain yang dapat mempengaruhi tingkat kepuasan pasien dapat lebih dioptimalkan juga sehingga pasien dan keluarga pasien tidak ragu untuk menggunakan jasa Puskesmas salah satunya dengan perbaikan sistem pelayanan yang harus terus dilakukan dengan memperhatikan kebutuhan, keluhan serta kritik dari pasien dan keluarga pasien.

## DAFTAR PUSTAKA

### Buku-buku

- Azwar, S. 2007. *Metode Penelitian*. Pustaka Pelajar: Yogyakarta
- Diana, A. & Fandy, T. (2003). *Total Quality Management*. Edisi Revisi. Yogyakarta: Andi Offset.
- Moenir, H.A.S. 2001. *Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia*, Bumi Aksara, Jakarta.
- Notoatmodjo, S. 2018. *Metodologi Penelitian Kesehatan*. Jakarta: Rineka Cipta
- 2008. *Manajemen Pelayanan Umum Di Indonesia*. Jakarta: PT. Bumi Aksara.
- Pasolong, H. 2012. *Teori Administrasi Publik*. Bandung : Penerbit Alfabeta
- Philip, K, et al. 2012. *Manajemen pemasaran Perspektif Asia*. Buku Dua. Edisi Pertama. Yogyakarta: Andy.
- 2007. “*Manajemen Pemasaran*”, Diterjemahkan Oleh Hendra Teguh dan Ronny A.Rusli, Edisi Revisi Jilid I, Jakarta: Prenhallindo.
- Sugiyono. 2010. *Metode Penelitian Pendidikan: Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*. Bandung : Alfabeta
- 2015. *Memahami Penelitian Kualitatif dan kuantitatif*. Bandung : Alfabeta.
- Sugiarso. 2017. *Metodologi Penelitian Bisnis*. Yogyakarta: Andi.
- Terry, G. R. 2010. *Principles of Management terjemahan*. G.A. Ticoalu. *Dasardasar Manajemen*, Jakarta: Bumi Angkasa.

### Jurnal & Skripsi

- Anita, T. Jurnal, dan Meiliana. 2017. Pengungkapan Corporate Social Responsibility : Pengaruh Struktur Kepemilikan dan Karakteristik Perusahaan. Simposium Nasional Akuntansi XX Jember. 27-30 September 2017: 1-30.
- Hartiningtiya, B. 2017. *Analisis Kepuasan Pasien Terhadap Kualitas Pelayanan Jasa Kesehatan di RS. MH. Thamrin Purwakarta*. Strata 1 Fakultas

Ekonomi dan Bisnis. Universitas Telkom Purwakarta.  
<http://repository.telkomuniversity.ac.id> diakses pada 19 juni 2019.

Jeriko, S. 2014. *Analisis Kepuasan Pasien Terhadap Kualitas Pelayanan di Bangsal Hemodialisis RS. PKU Muhammadiyah Yogyakarta*. Fakultas Farmasi UGM Yogyakarta. <http://sitedi.uho.ac.id> diakses pada 19 juni 2019.

Rosa, V. 2019. *Analisis Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien Di Puskesmas Bulukunyi Kabupaten Takalar*. Skripsi Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Makassar.

Wahyudi, A. Y. 2017. *Analisis Kualitas Pelayanan Kesehatan Melalui Survei Kepuasan Masyarakat (Studi Pada Puskesmas Dinoyo Kota Malang )*. Skripsi Universitas Brawijaya Fakultas Ilmu Administrasi Jurusan Ilmu Administrasi Publik Malang.

Wulan, S. (2018). *Analisis Kepuasan Pasien Terhadap Kualitas Pelayanan Rawat Inap pada Rumah Sakit Natar Medika di Bandar Lampung Selatan*; Artikel Kesehatan

Yaseer, H. 2013. *Analisis Kepuasan Pasien Terhadap Kualitas Pelayanan Kamar Obat di Puskesmas Surabaya Utara*. Skripsi Strara 1 Fakultas Farmasi. Universitas Surabaya. <http://media.neteli.com> diakses pada 15 juni 2019.

### **Undang-Undang**

Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik



Berikut hasil Olahan data menggunakan SPSS 2.0

**Lampiran 1. Tabel Deskriptif Statistik**

**P1**

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Sanngat Tidak Setuju	12	14,1	14,1	14,1
	Tidak Setuju	3	3,5	3,5	17,6
	Kurang Setuju	10	11,8	11,8	29,4
	Setuju	40	47,1	47,1	76,5
	Sangat Setuju	20	23,5	23,5	100,0
	Total	85	100,0	100,0	

**P2**

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Sanngat Tidak Setuju	6	7,1	7,1	7,1
	Tidak Setuju	10	11,8	11,8	18,8
	Kurang Setuju	12	14,1	14,1	32,9
	Setuju	48	56,5	56,5	89,4
	Sangat Setuju	9	10,6	10,6	100,0
	Total	85	100,0	100,0	

**P3**

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Sanngat Tidak Setuju	6	7,1	7,1	7,1
	Tidak Setuju	8	9,4	9,4	16,5
	Kurang Setuju	22	25,9	25,9	42,4
	Setuju	29	34,1	34,1	76,5
	Sangat Setuju	20	23,5	23,5	100,0
	Total	85	100,0	100,0	

**P4**

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid Sangat Tidak Setuju	6	7,1	7,1	7,1
Tidak Setuju	11	12,9	12,9	20,0
Kurang Setuju	9	10,6	10,6	30,6
Setuju	47	55,3	55,3	85,9
Sangat Setuju	12	14,1	14,1	100,0
Total	85	100,0	100,0	

**P5**

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid Sangat Tidak Setuju	9	10,6	10,6	10,6
Tidak Setuju	16	18,8	18,8	29,4
Kurang Setuju	18	21,2	21,2	50,6
Setuju	22	25,9	25,9	76,5
Sangat Setuju	20	23,5	23,5	100,0
Total	85	100,0	100,0	

Lampiran 2. Tabel Uji Validitas

**Correlations**

	P1	P2	P3	P4	P5	TOTAL
P1 Pearson Correlation	1	,843**	,677**	,773**	,096	,841**
Sig. (2-tailed)		,000	,000	,000	,383	,000
N	85	85	85	85	85	85
P2 Pearson Correlation	,843**	1	,788**	,749**	,336**	,923**
Sig. (2-tailed)	,000		,000	,000	,002	,000
N	85	85	85	85	85	85
P3 Pearson Correlation	,677**	,788**	1	,681**	,312**	,859**
Sig. (2-tailed)	,000	,000		,000	,004	,000
N	85	85	85	85	85	85
P4 Pearson Correlation	,773**	,749**	,681**	1	,256*	,857**



	Sig. (2-tailed)	,000	,000	,000		,018	,000
	N	85	85	85	85	85	85
P5	Pearson Correlation	,096	,336**	,312**	,256*	1	,520**
	Sig. (2-tailed)	,383	,002	,004	,018		,000
	N	85	85	85	85	85	85
TOTAL	Pearson Correlation	,841**	,923**	,859**	,857**	,520**	1
	Sig. (2-tailed)	,000	,000	,000	,000	,000	
	N	85	85	85	85	85	85

\*\* . Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

\* . Correlation is significant at the 0.05 level (2-tailed).

### Lampiran 3. Tabel Uji Reabilitas

#### Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	85	100,0
	Excluded <sup>a</sup>	0	,0
	Total	85	100,0

a. Listwise deletion based on all variables in the procedure.

#### Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
,848	5

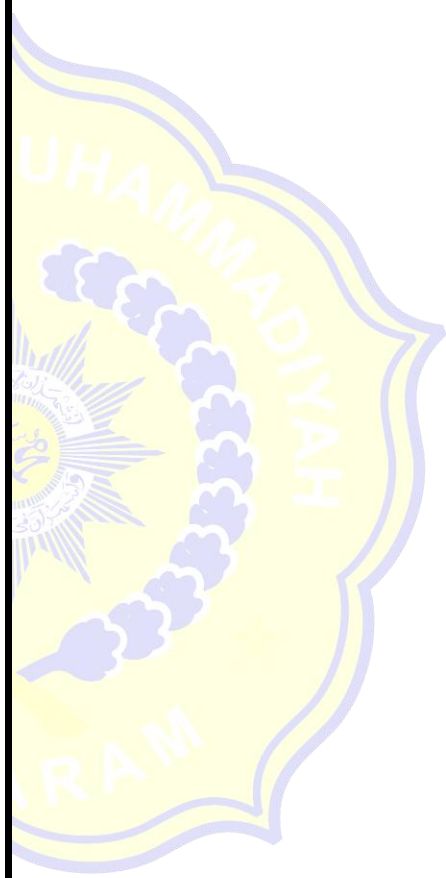
#### Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
P1	13,99	13,512	,724	,798
P2	14,09	13,896	,875	,764
P3	14,04	13,987	,767	,788
P4	14,05	14,307	,770	,789
P5	14,28	17,300	,271	,922



Lampiran 4. Tabel Uji Regresi Ordinal

		Case Processing Summary	
		N	Marginal Percentage
P1	1	12	14,1%
	2	3	3,5%
	3	10	11,8%
	4	40	47,1%
	5	20	23,5%
P2	1	6	7,1%
	2	10	11,8%
	3	12	14,1%
	4	48	56,5%
	5	9	10,6%
P3	1	6	7,1%
	2	8	9,4%
	3	22	25,9%
	4	29	34,1%
	5	20	23,5%
P4	1	6	7,1%
	2	11	12,9%
	3	9	10,6%
	4	47	55,3%
	5	12	14,1%
P5	1	9	10,6%
	2	16	18,8%
	3	18	21,2%
	4	22	25,9%
	5	20	23,5%
Valid		85	100,0%
Missing		0	
Total		85	



Model Fitting Information

Model	-2 Log Likelihood	Chi-Square	df	Sig.

Intercept Only	228,030			
Final	,000	228,030	16	,000

Link function: Logit.

**Goodness-of-Fit**

	Chi-Square	df	Sig.
Pearson	,269	88	1,000
Deviance	,535	88	1,000

Link function: Logit.



**Parameter Estimates**

	Estimate	Std. Error	Wald	df	Sig.	95% Confidence Interval	
						Lower Bound	Upper Bound
Threshold [P1 = 1]	6,441	1,230	27,428	1	,000	4,031	8,852
[P1 = 2]	7,213	1,315	30,100	1	,000	4,636	9,790
[P1 = 3]	9,227	1,538	36,003	1	,000	6,213	12,241
[P1 = 4]	12,828	1,818	49,782	1	,000	9,265	16,392
Location TOTAL	,594	,089	44,765	1	,000	,420	,767

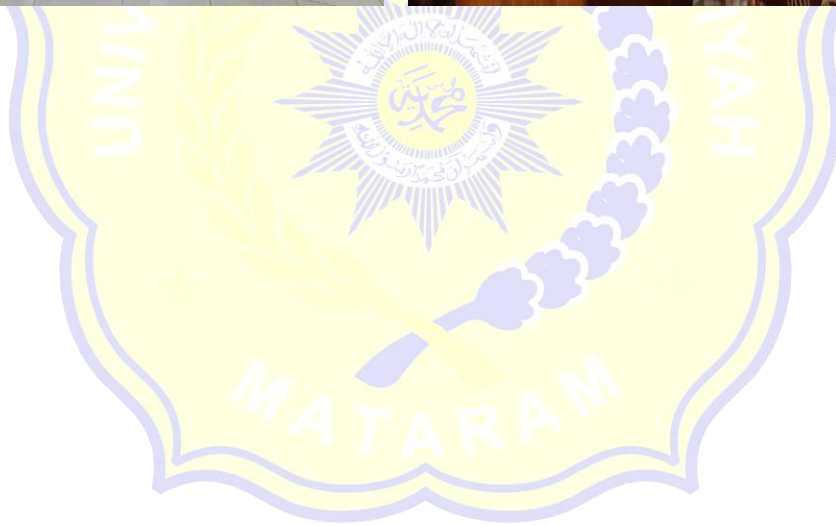
Link function: Logit.



**Lampiran 6. Dokumentasi Bersama Pasien**



Lampiran 7. Dokumentasi Bersama Petugas Puskesmas Parado



Lampiran 8. Gambar Gedung Puskesmas Parado





Lampiran 9. Gambar Ruang Pelayanan Puskesmas Parado



Lampiran 10. Gambar Ruangan Laboratorium Puskesmas Parado





Lampiran 11. Gambar Poli Gigi Puskesmas Parado



Lampiran 12. Gambar Gudang Farmasi Puskesmas Parado



Lampiran 13. Gambar Tempat Parkiran Puskesmas Parado

