

## BAB V

### KESIMPULAN DAN IMPLIKASI

#### 5.1. Kesimpulan

Penelitian ini bertujuan untuk menguji pengaruh antara kualitas pelayanan kesehatan dan kinerja tenaga non medis terhadap kepuasan pasien di Unit Pelayanan Kesehatan Ibu dan Anak Puskesmas Penusupan Kecamatan Pangkah Kabupaten Tegal. Hipotesis dalam penelitian ini diuji dengan menggunakan korelasi Kendall Tau-c, Koefisien Konkordansi Kendall W dan Regresi Ordinal dengan bantuan *software SPSS 26 for windows*. Berdasarkan hasil analisis data pembahasan dapat disimpulkan bahwa:

1. Variabel kualitas pelayanan kesehatan mempunyai pengaruh yang positif dan signifikan terhadap kepuasan pasien dengan hasil analisis Korelasi Kendall Tau-c dan regresi ordinal sebesar 0,147 dan 0,270. Dengan demikian, hipotesis asosiatif yang menyatakan bahwa kualitas pelayanan kesehatan mempunyai pengaruh terhadap kepuasan pasien di Unit Pelayanan Kesehatan Ibu dan Anak Puskesmas Penusupan Kecamatan Pangkah Kabupaten Tegal dapat diterima. Apabila kualitas pelayanan kesehatan meningkat maka juga akan meningkatkan kepuasan pasien, begitupun sebaliknya.
2. Variabel kinerja tenaga non medis mempunyai pengaruh yang positif dan signifikan terhadap kepuasan pasien dengan hasil analisis Korelasi Kendall Tau-c dan regresi ordinal sebesar 0,402 dan 0,468. Dengan demikian, hipotesis asosiatif yang menyatakan bahwa kinerja tenaga non

medis mempunyai pengaruh terhadap kepuasan pasien di Unit Pelayanan Kesehatan Ibu dan Anak Puskesmas Penusupan Kecamatan Pangkah Kabupaten Tegal dapat diterima. Apabila kinerja tenaga non medis meningkat maka juga akan meningkatkan kepuasan pasien, begitupun sebaliknya.

3. Variabel kualitas pelayanan kesehatan dan kinerja tenaga non medis mempunyai pengaruh yang positif dan signifikan terhadap kepuasan pasien dengan hasil analisis Korelasi Kendall W dan regresi ordinal sebesar 0,836 dan 0,687. Dengan demikian, hipotesis asosiatif yang menyatakan bahwa kualitas pelayanan kesehatan dan kinerja tenaga non medis mempunyai pengaruh terhadap kepuasan pasien di Unit Pelayanan Kesehatan Ibu dan Anak Puskesmas Penusupan Kecamatan Pangkah Kabupaten Tegal dapat diterima. Apabila kualitas pelayanan kesehatan dan kinerja tenaga non medis meningkat maka juga akan meningkatkan kepuasan pasien, begitupun sebaliknya.

## **5.2. Implikasi**

Hasil penelitian mengungkapkan bahwa kepuasan pasien belum sesuai dengan harapan. Hal ini dikarenakan rata-rata kepuasan pasien baru berada pada kategori tinggi, sementara sebagian kecil berada pada kategori sangat tinggi. Hasil penelitian juga mengungkapkan bahwa terdapat pengaruh yang positif dan signifikan antara kualitas pelayanan kesehatan dan kinerja tenaga non medis terhadap kepuasan pasien di Unit Pelayanan Kesehatan Ibu dan Anak Puskesmas Penusupan Kecamatan Pangkah Kabupaten Tegal, baik

secara parsial maupun secara simultan. Dengan demikian, kualitas pelayanan kesehatan dan kinerja tenaga non medis perlu diperhatikan agar dapat menciptakan kepuasan pasien yang maksimal dan sesuai dengan yang diharapkan. Berdasarkan hasil penelitian dan kesimpulan yang telah dipaparkan, maka dirumuskan implikasi sebagai berikut:

1. Kualitas pelayanan kesehatan di Unit Pelayanan Kesehatan Ibu dan Anak Puskesmas Penusupan Kecamatan Pangkah Kabupaten Tegal berdasarkan analisis perhitungan termasuk dalam kategori tinggi. Walaupun kualitas pelayanan kesehatan tinggi tetapi kritik dan saran dari pasien belum sepenuhnya diterapkan serta kenyamanan ruang tunggu pasien dinilai masih rendah karena masih banyak pasien yang tidak mendapatkan tempat duduk saat menunggu layanan. Oleh karena itu, diharapkan kepada Puskesmas Penusupan untuk melakukan rapat secara internal membahas mengenai keluhan pasien dengan solusi setiap rapat minimal dapat mengatasi satu keluhan dari pasien. Selain itu, mengoptimalkan sarana dan prasarana fisik seperti menambah kursi tunggu pasien, menjaga lingkungan yang bersih dan tata ruang yang teratur sehingga dapat membuat pasien nyaman saat berada di lingkungan puskesmas.
2. Kinerja tenaga non medis di Unit Pelayanan Kesehatan Ibu dan Anak Puskesmas Penusupan Kecamatan Pangkah Kabupaten Tegal berdasarkan analisis perhitungan termasuk dalam kategori tinggi. Walaupun kinerja tinggi tetapi tenaga non medis harus bekerja lebih cepat dengan melakukan beberapa pekerjaan sekaligus karena berkurangnya jumlah tenaga non

medis. Oleh karena itu, diharapkan kepada Puskesmas Penusupan untuk menambah jumlah tenaga non medis dengan kompetensi yang unggul seperti cekatan dalam melakukan pekerjaan dan dapat berkomunikasi dengan baik.

