

## BAB V

### KESIMPULAN DAN IMPLIKASI

#### A. Kesimpulan

Penelitian ini bertujuan untuk menguji hubungan dan pengaruh antara kualitas pelayanan Klinik terhadap tingkat kepuasan pasien. Hipotesis dalam penelitian diuji dengan korelasi Kendall Tau-b dan Regresi Ordinal dengan bantuan *software SPSS 11 for windows*. Hasil analisis data pembahasan maka dapat disimpulkan bahwa:

1. Variabel kualitas pelayanan Klinik mempunyai hubungan yang signifikan terhadap tingkat kepuasan pasien. Hal ini dibuktikan melalui hasil analisis korelasi Kendall Tau-b sebesar 0,517 berarti ada korelasi yang cukup antara kualitas pelayanan Klinik dengan tingkat kepuasan pasien dengan arah yang positif. Artinya, semakin tinggi kualitas pelayanan Klinik, maka semakin tinggi tingkat kepuasan pasien dan sebaliknya.
2. Variabel kualitas pelayanan Klinik mempunyai pengaruh yang positif dan signifikan terhadap tingkat kepuasan pasien. Hal ini dibuktikan melalui hasil analisis Regresi Ordinal diketahui kualitas pelayanan Klinik mempunyai pengaruh yang positif dan signifikan terhadap tingkat kepuasan pasien, dengan nilai koefisien regresi sebesar 0,481 atau 48,1 persen. Hipotesis tersebut menyatakan bahwa kualitas pelayanan Klinik mempunyai pengaruh yang positif dan signifikan terhadap tingkat kepuasan pasien di klinik Bhayangkara “SAR” Polresta Cilacap dapat diterima.

## **B. Implikasi**

Implikasi adalah suatu konsekuensi atau akibat langsung yang didapat dari suatu penelitian. Berdasarkan hasil penelitian yang telah dibahas, maka implikasi dalam penelitian ini yaitu:

1. Sikap ramah dan tanggap pada pelayanan publik memberikan kontribusi yang cukup besar terhadap kesesuaian harapan pasien dengan kenyataan yang ada di lapangan. Karena itu perlu adanya upaya-upaya untuk meningkatkan kinerja SDM supaya sesuai dengan harapan pasien.
2. Selain meningkatkan kinerja SDM di Klinik Bhayangkara “SAR” Polresta Cilacap, perlu juga dilakukan peningkatan fasilitas serta sarana prasarana yang ada di klinik guna memberikan kenyamanan kepada pasien. Seperti memberikan fasilitas pendukung seperti majalah atau koran untuk membantu pasien mengatasi rasa bosan pada saat menunggu pelayanan.
3. Peningkatan rasa tanggap dan empati dari petugas kesehatan di Klinik Bhayangkara “SAR” Polresta Cilacap dapat menjadi nilai tersendiri dalam peningkatan mutu pelayanan di Klinik Bhayangkara “SAR” Polresta Cilacap. Karena para pasien yang datang sangat membutuhkan empati yang diberikan dengan tulus oleh para petugas di Klinik Bhayangkara “SAR” Polresta Cilacap.