

BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

5.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian dan hasil analisa yang telah dilakukan mengenai pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepercayaan pasien dengan kepuasan dan citra puskesmas sebagai variabel mediasi (survey pada Pasien di UPTD Puskesmas DTP Darma) dengan 331 responden yang berkunjung ke UPTD Puskesmas DTP Darma, dapat diambil kesimpulan sebagai berikut :

1. Kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepercayaan pasien pada UPTD Puskesmas DTP Darma, artinya semakin baik kualitas pelayanan yang diberikan, maka semakin tinggi pula tingkat kepercayaan pasien terhadap UPTD Puskesmas DTP Darma.
2. Kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pasien pada UPTD Puskesmas DTP Darma, artinya semakin baik pelayanan yang diberikan oleh Puskesmas DTP Darma, maka pasien akan semakin puas dengan layanan yang mereka terima.
3. Kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap citra pada UPTD Puskesmas DTP Darma, artinya semakin baik kualitas pelayanan yang diberikan, semakin baik pula citra yang terbentuk di benak pasien.
4. Kepuasan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepercayaan pasien pada UPTD Puskesmas DTP Darma, artinya semakin tinggi tingkat kepuasan pasien, semakin besar pula tingkat kepercayaan mereka terhadap penyedia layanan.

5. Citra berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepercayaan pasien pada UPTD Puskesmas DTP Darma, artinya semakin baik citra suatu layanan kesehatan, semakin tinggi pula tingkat kepercayaan pasien terhadap layanan tersebut.
6. Kepuasan dapat memediasi Kualitas pelayanan terhadap kepercayaan pasien pada UPTD Puskesmas DTP Darma, artinya kualitas pelayanan yang baik tidak langsung menyebabkan kepercayaan pasien meningkat secara signifikan. Melainkan, kualitas pelayanan yang baik akan menciptakan kepuasan pada pasien. yang kemudian menjadi salah satu faktor dalam meningkatkan kepercayaan pasien terhadap penyedia layanan.
7. Citra dapat memediasi Kualitas pelayanan terhadap kepercayaan pasien pada UPTD Puskesmas DTP Darma, artinya kualitas pelayanan yang baik tidak langsung menyebabkan kepercayaan pasien meningkat secara signifikan. Melainkan kualitas pelayanan yang baik akan membentuk citra positif tentang layanan kesehatan tersebut yang kemudian menjadi salah satu faktor dalam meningkatkan kepercayaan pasien.

5.2 Saran

Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan mengenai pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepercayaan pasien dengan kepuasan dan citra puskesmas sebagai variabel mediasi (survey pada Pasien di UPTD Puskesmas DTP Darma), Peneliti mengajukan beberapa saran sebagai berikut :

5.2.1. Bagi UPTD Puskesmas DTP Darma

1. Dilihat pada nilai beberapa pernyataan terendah dari total kuisisioner pada variabel kualitas pelayanan :

(Petugas memiliki pengetahuan dan keterampilan yang diperlukan untuk melayani Saya). Pernyataan ini memberikan beberapa masukan penting bagi penyedia layanan, yaitu mengenai pentingnya pelatihan, karena dengan pelatihan yang berkelanjutan sangat penting untuk memastikan bahwa petugas memiliki pengetahuan dan keterampilan yang selalu up-to-date. Kemudian lakukan evaluasi kinerja secara berkala untuk mengukur sejauh mana petugas telah memenuhi standar yang ditetapkan.

2. Dilihat pada nilai beberapa pernyataan terendah dari total kuisisioner pada variabel Kepercayaan Pasien :

(Saya memiliki tingkat kepercayaan yang tinggi terhadap Puskesmas). Untuk mempertahankan dan meningkatkan kepercayaan masyarakat terhadap Puskesmas, beberapa saran yang dapat diberikan untuk meningkatkan kualitas pelayanan, mulai dari keramahan petugas, kebersihan lingkungan, hingga akurasi diagnosis, peningkatkan kapasitas tenaga medis dengan memberikan pelatihan dan pengembangan kepada tenaga medis agar mereka tetap kompeten, manfaatkan teknologi dengan menggunakan teknologi untuk meningkatkan efisiensi pelayanan dan memberikan informasi yang lebih baik kepada pasien, libatkan masyarakat dengan mengajak masyarakat untuk berpartisipasi dalam program-program kesehatan yang diselenggarakan oleh Puskesmas, terakhir evaluasi secara berkala untuk mengidentifikasi area yang perlu diperbaiki.

3. Dilihat pada nilai beberapa pernyataan terendah dari total kuisisioner pada variabel Kepuasan :

(Saya akan berkunjung kembali ke Puskesmas ketika Saya sakit atau mendapatkan layanan kesehatan lainnya). Beberapa hal yang harus diperhatikan untuk meningkatkan kepuasan

pasien diantaranya dengan melakukan Survei Kepuasan secara berkala minimal 2 kali setahun. Melibatkan Pasien dalam proses perbaikan dengan mengajak Pasien memberikan masukan dan ide untuk perbaikan pelayanan melalui media kotak saran, layanan pengaduan melalui sms/whatsApp dan media sosial. Meningkatkan komunikasi dengan Pasien, dengan memberikan informasi yang jelas dan mudah dipahami dengan media banner, leaflet dan running text. Evaluasi kinerja tenaga kesehatan satu tahun sekali

4. Dilihat pada nilai beberapa pernyataan terendah dari total kuisioner pada variabel Citra :

(Warna pada logo sesuai dengan citra yang ingin diproyeksikan Puskesmas). Beberapa hal yang harus diperhatikan untuk memproyeksikan citra Puskesmas diantaranya dengan melakukan survei untuk mengetahui sejauh mana masyarakat mengenal logo Puskesmas dan layanan yang ditawarkan, visualisasi logo Puskesmas melalui penempatan banner/running text di tempat – tempat strategis, pembuatan leaflet jenis – jenis pelayanan di Puskesmas serta libatkan kader kesehatan dan tokoh masyarakat untuk menyebarkan informasi tentang Puskesmas.

5.2.2 Bagi Peneliti Selanjutnya.

Peneliti selanjutnya dapat melakukan penelitian dengan variabel lain yang mampu mempengaruhi tingkat kepercayaan pasien seperti persepsi pasien terhadap risiko, pengalaman Pasien, rekomendasi dari orang lain, komunikasi dan lainnya yang mempunyai pengaruh lebih kuat dari kualitas pelayanan, kepuasan dan citra. Karena dengan melakukan penelitian yang lebih mendalam dan komprehensif, diharapkan dapat memberikan kontribusi yang signifikan bagi pengembangan kualitas pelayanan di Puskesmas dan meningkatkan kepuasan pasien.