

BAB VI

PENUTUP

A. Kesimpulan

1. Berdasarkan hasil analisis menunjukkan bahwa tingkat kualitas pelayanan yang dirasakan pasien pada Farmasi Puskesmas Badas Kabupaten Kediri termasuk dalam kategori baik. Hasil ini berdasarkan frekuensi kumulatif terbesar pada skor 4 dengan hasil 88%. Hal ini sesuai dengan hasil dalam pertama kali observasi yang menunjukkan bahwa Farmasi Puskesmas Badas Kabupaten Kediri memberikan pelayanan yang baik. Hal ini sesuai dengan ajaran agama Islam bahwa hendaknya memberikan pelayanan yang baik, karena pelayanan yang baik akan berpengaruh kepada usaha yang dilakukan sebagaimana firman Allah SWT, dalam Al-Qur'an surat Al-Baqarah ayat 267.
2. Berdasarkan hasil analisis menunjukkan bahwa tingkat kepuasan yang dirasakan pasien pada Farmasi Puskesmas Badas Kabupaten Kediri termasuk dalam kategori puas. Hasil ini berdasarkan frekuensi kumulatif terbesar pada skor 4 dengan hasil 92%. Berbeda dengan hasil dalam pertama kali observasi yang menunjukkan bahwa pasien merasa cukup puas terhadap pelayanan yang diberikan. Hal tersebut terjadi karena sarana dan prasarana

pada farmasi puskesmas badas jauh lebih banyak dari pada sebelum observasi. Hal ini juga sesuai dengan konsep kepuasan dalam Islam dimana untuk mendapatkan kepuasan maka harus memberikan pelayanan yang berkualitas kepada orang lain.

3. Berdasarkan hasil analisis menunjukkan bahwa adanya pengaruh antara variabel kualitas pelayanan terhadap kepuasan pasien pada Farmasi Puskesmas Badas Kabupaten Kediri. Hal ini berdasarkan tabel 4.25 dengan hasil uji nilai hitung $t_{hitung} = 24,287$ dengan nilai signifikansi $0,000 < 0,05$ maka H_0 ditolak dan H_a diterima. Maka H_0 ditolak dan H_a diterima, yang berarti ada pengaruh yang nyata (signifikan) variabel kualitas pelayanan (X) terhadap variabel kepuasan pasien (Y). Sehingga, H_a yang berbunyi “ Ada pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pasien pada Farmasi Puskesmas Badas Kabupaten Kediri.

Sedangkan dari analisis determinasi dalam regresi linier sederhana dapat diketahui bahwa besarnya kontribusi pengaruh kualitas pelayanan sebesar 84% terhadap kepuasan pasien. Sedangkan 16% dipengaruhi oleh variabel-variabel lain diluar penelitian ini. Variabel lain tersebut menurut Lupiyoadi terdapat lima faktor yang mempengaruhi tingkatkepuasan pasien diantaranya yaitu kualitas produk, kualitas pelayanan, emosional, hargadan biaya.

Meskipun besarnya kontribusi pengaruh kualitas pelayanan sebesar 84% terhadap kepuasan pasien, dengan tingkat kualitas pelayanan dan tingkat kepuasan yang dirasakan pasien pada Farmasi Puskesmas Badas Kabupaten Kediri termasuk dalam kategori baik tidak menunjukkan sangat baik. Hal ini menunjukkan bahwa kondisi yang dirasakan para pasien berbeda-beda. Seperti halnya penggunaan mesin pengambilan otomatis yang ada pada Farmasi Puskesmas Badas Kabupaten Kediri yang mana bagi pasien yang masih muda sangat memudahkan tapi bagi para pasien yang lanjut usia agak menyusahkan.

B. Saran

1. Bagi Farmasi Puskesmas Badas Kabupaten Kediri

Sebaiknya Farmasi Puskesmas Badas dapat meningkatkan kualitas pelayanan menjadi semakin baik lagi melalui peningkatan jumlah ketersediaan obat, penambahan jumlah apoteker, serta peningkatan SDM pada Farmasi Puskesmas Badas Kabupaten Kediri.

2. Bagi Peneliti Selanjutnya

Perlu dilakukannya penelitian kuantitatif untuk memperdalam faktor-faktor yang menyebabkan ketidakpuasan pasien pada Farmasi Puskesmas Badas Kabupaten Kediri dari berbagai sudut pandang.