

BAB VI

PENUTUP

6.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil analisis dan pembahasan maka kesimpulan penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Gambaran Kualitas Pelayanan Kesehatan di Puskesmas Surisina yaitu :1) Tangible capaiannya 68,6%, 2) Reability (Kehandalan) capaiannya 67,36 %. Responsivines 73,3%, 4) Assurance (Jaminan) 78.9 % ,5) Emphaty (Empati) capaiannya 69.88 %.
2. Gambaran kepuasan masyarakat capainya adalah 68,68 % diukur berdasarkan kemudahan dalam mengikuti prosedur layanan, persyaratan mudah dan dapat dipahami, kejelasan petugas dalam memberikan pelayanan, kesungguhan petugas dalam memberikan pelayanan, tanggung jawab petugas dalam memberikan pelayanan.
3. Nilai Signifikasi Sig (2-tailed) antara kualitas pelayanan (X) dengan kepuasan masyarakat (Y) adalah $0,000 < 0,05$ yang berarti terdapat korelasi yang signifikan antara variabel Kualitas Pelayanan dengan varabel kepuasan masyarakat. Nilai r hitung (*pearson correlation*) untuk hubungan kualitas pelayanan (X) dengan Kepuasan Masyarakat (Y) adalah sebesar $0,455 > r$ tabel 0,30 , maka menunjukkan bahwa adanya hubungan linear r antara variabel kualitas pelayanan(X) dengan kepuasan masyarakat (Y). nilai r hitung positif menunjukkan bahwa semakin meningkatnya kualitas

pelayanan kepuasan masyarakat akan semakin meningkat. Nilai r hitung 0,455 menunjukkan tingkat hubungan Cukup kuat sesuai interpretasi koefisien korelasi nilai r .

4. Hasil uji regresi linear menunjukkan bahwa besarnya nilai korelasi R *Square* atau koefisien determinasi sebesar 0,207 yang mengandung pengertian bahwa pengaruh variabel kualitas pelayanan (X) variable kepuasan masyarakat (Y) adalah sebesar 20,7 %.

6.2 Saran

Berdasarkan pembahasan dan kesimpulan yang diuraikan di atas , maka saran dari penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Pimpinan Puskesmas Surisina perlu meningkatkan Kualitas pelayanan aspek Tangible, Responsivines, Assurance untuk meningkatkan kepuasan masyarakat. Peningkatan kualitas pelayanan dapat dilakukan dengan memberi pelatihan-pelatihan rutin dan berkelanjutan kepada setiap petugas yang menangani bagian kesehatan di Puskesmas Surisina agar meningkatkan kepuasan masyarakat.
2. Bagi petugas kesehatan yang kurang dalam hal tanggung jawab dan Reability dan memanfaatkan waktu kerja dapat ditindak dengan memberikan sanksi seseuai dengan kualitas pelanggaran atau kesalahan yang dilakukan, dimulai dari teguran lisan, tertulis hingga sanksi administrasi sehingga dapat menghasilkan efek jera bagi petugas yang bersangkutan dalam rangka peningkatan kualitas

pelayanan kesehatan yang tentunya akan berimplikasi bagi terciptanya kepuasan masyarakat Kecamatan Bajawa terhadap Puskesmas Surisina.

DAFTAR PUSTAKA

- Amin, I. 2008. *Teori dan Konsep Pelayanan Publik serta Implementasinya*.
Mandar Maju : Jakarta
- Brady dan Cronin .2001.*mengukur kualitas layanan berdasarkan Multi Model*.
Yogyakarta: Gava Media
- Brady dan Cronin.2001.*menyusun dimensi pokok yang menjadi faktor utama penentu kualitas pelayanan jasa*. Pustaka Pelajar.
- Kadir, Abdul (2012) *Pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan di Rumah Sakit Umum Daerah Kota Baubau*. Vol.12, No.2
- Adya, Barata. 2012.*Kualitas pelayanan terbagi menjadi dua bagian yaitu kualitas pelayanan internal dan eksternal*. Mandar Maju
- Crystalia, O.G. 2015. *Kualitas Pelayanan Publik Di Rumah Sakit Pengasih Kabupaten Kulon Progo*. :UNY
- Fandy, Anastasia Diana, 2003. *lima indikator yang digunakan oleh para pelanggan dalam mengevaluasi kualitas jasa*. Ghalia Indonesia
- Gaspersz, V. 2011. *Total Quality Management*. Bogor : Vinchrsto Publication.
- Ghozali, imam. 2011. *Aplikasi Analisis Multivariate Dengan Program SPSS*. Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Hardiansyah. 2011. *Kualitas Pelayanan Publik ;Konsep, Dimensi, Indikator, dan Implementasinya*. Yogyakarta: Gava Media
- Hardiansyah.2011. *Pengertian pelayanan Publik*. UNY

- Haryanto, E. 2013. Kualitas Layanan, Fasilitas dan Harga Pengaruhnya Terhadap Kepuasan Pengguna Jasa Layanan Pada Kantor Samsat Manado. *Jurnal Kualiatas Pelayanan* Volume 3
- Ikbar, Yanuar. 2014. *Metode Penelitian Sosial Kualitatif*. Bandung: PT Refika Aditama
- Kadir, Abdul (2012) *Pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan di Rumah Sakit Umum Daerah Kota Baubau*. Vol.12, No.2
- Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara No. 63 tahun 2003
Tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik
- Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63 tahun 2004
- Parasuraman, Berry. 2012. 5 (lima) dimensi Servis Quality. *Jurnal Pendayagunaan Aparatur Negara*. Volume 5
- Purnama, 2012. *Kepuasan seseorang dapat terlihat dari tingkat penerimaan layanan yang didapatkan*. Sinar Grafika
- Prasetio, A, 2012, *Management Analisis Journal, Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Harga Terhadap Kepuasan Pelanggan* (online), Vol.1, No.4
, (<http://journal.unnes.ac.id/sju/index.php/maj>, diakses 14 april 2018).
- Lukman, S. 2001. *Manajemen Kualitas Pelayanan*. Jakarta : STIA LAN.
- Nyong, Frans. 2018. *Bahan ajar statistika sosial*. Kupang: Program Studi Ilmu Administrasi Publik Universitas Katolik Widya Mandira Kupang
- Sugiyono, 2011, *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R & D*, Alfabet, Bandung
- Schiffman dan Kanuk, 1987:670) *penilaian konsumen terhadap kualitas layanan*
- Tjiptono, 2004. *Karakteristik pokok jasa*. Ghalia Indonesia

UU Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik

Vincent Gaspersz (2011: 41), *faktor-faktor yang mempengaruhi persepsi dan ekspektasi pelanggan terhadap pelayanan*. Yogyakarta: Gava Media.

Wyckof, Tjiptono, 2002:59. *Definisi kualitas layanan*. UNY



UNIVERSITAS KATOLIK WIDYA MANDIRA
Jl. Jend. Achmad Yani 50 – 52, Telp. (0380) 833395, Fax. 831194
Web Site : <http://www.unwira.ac.id> e-mail : info@unwira.ac.id
Kupang 85225 – Timor – NTT

Nomor : 163/MM.H5.FISIP/NVII/2022
Lampiran : 1 (Satu) Proposal
Perihal : Izin Penelitian

Kepada Yth. :
Gubernur Nusa Tenggara Timur
Cq. Kepala Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu
Satu Pintu Provinsi NTT
di-
T e m p a t

Dengan hormat,

Dalam rangka pelaksanaan Penulisan Skripsi Mahasiswa
Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Katolik Widya Mandira
dengan judul :

**“PENGARUH KUALITAS PELAYANAN KESEHATAN TERHADAP
KEPUASAN MASYARAKAT DI PUSKESMAS SURISINA
KECAMATAN BAJAWA KABUPATEN NGADA”**

Nama : Mateus O. S. Fodju
Nomor Registrasi : 421 18 068
Prodi : Administrasi Publik
Fakultas : Ilmu Sosial dan Ilmu Politik
Univertas : Katolik Widya Mandira Kupang

Maka bersama ini kami mohon kiranya mahasiswa tersebut di atas
dapat diizinkan untuk dapat melakukan penelitian di Kecamatan
Bajawa, Kabupaten Ngada.

Demikian permohonan kami, atas perhatian dan kerja sama yang baik
diucapkan terima kasih.

Kupang, 02 Juli 2022
Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik
Sekarang

Drs. Marianus Kleden, M.Si



PEMERINTAH PROVINSI NUSA TENGGARA TIMUR
DINAS PENANAMAN MODAL DAN PELAYANAN TERPADU SATU PINTU

Jalan Basuki Rahmat Nomor 1 – Naikolan
(Gedung B Lantai I, II Kompleks Kantor Gubernur Lama)
Telp. (0380) 821827, Fax. (0380) 821827 WA : 081236364466
Website : www.dpmpptsp.nttprov.id Email : pmpptsp.nttorov@gmail.com
KUPANG 85117

SURAT IZIN PENELITIAN

NOMOR : 070/2530/DPMPPTSP 4 3/06/2022

Yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : Samuel Halundaka, S.IP., M.Si
Jabatan : Pjt. Kepala Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu
Provinsi Nusa Tenggara Timur

Dengan ini memberikan Izin Penelitian kepada :

Nama : Mateus O. S. Fodju
NIM : 42118068
Jurusan/Prodi : Ilmu Administrasi Publik
Instansi/Lembaga : Fakultas Ilmu Sosial dan Politik Universitas Katolik Widya Mandira

Untuk melaksanakan penelitian, dengan rincian sebagai berikut :

Judul Penelitian : PENGARUH KUALITAS PELAYANAN KESEHATAN TERHADAP
KEPUASAN MASYARAKAT DI PUSKESMAS SURISINA KECAMATAN
BAJAWA KABUPATEN NGADA

Lokasi Penelitian : Puskesmas Surisina Kecamatan Bajawa Kabupaten Ngada

Waktu Pelaksanaan

- a. Mulai : 18 Juli 2022
- b. Berakhir : 30 Juli 2022


Dengan ketentuan yang harus ditaati, sebagai berikut :

1. Sebelum melakukan kegiatan penelitian, terlebih dahulu melaporkan kedatangannya kepada Bupati/Walikota Cq. Kepala Kesbangpol/DPMPPTSP setempat yang akan dijadikan obyek penelitian;
2. Mematuhi ketentuan peraturan yang berlaku di daerah/wilayah/lokus penelitian;
3. Tidak dibenarkan melakukan penelitian yang materinya bertentangan dengan topik/judul penelitian sebagaimana dimaksud diatas;
4. Peneliti wajib melaporkan hasil penelitian kepada Gubernur Nusa Tenggara Timur Cq. Kepala Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Provinsi NTT;
5. Surat Izin Penelitian dapat dibatalkan sewaktu-waktu apabila tidak sesuai dengan ketentuan yang berlaku.

Demikian Izin Penelitian ini dibuat untuk dipergunakan sebagaimana mestinya.

Kupang, 28 Juni 2022

a.n. Gubernur Nusa Tenggara Timur
Pjt. Kepala Dinas Penanaman Modal
dan PTSP Provinsi NTT.


Samuel Halundaka, S.IP., M.Si
Pambina Tk. I
NIP 196602261999031002

Tembusan :

1. Gubernur Nusa Tenggara Timur di Kupang (sebagai laporan);
2. Wakil Gubernur Nusa Tenggara Timur di Kupang (sebagai laporan);
3. Sekretaris Daerah Provinsi Nusa Tenggara Timur di Kupang (sebagai laporan);
4. Kepala Badan Kesbangpol Provinsi NTT di Kupang;
5. Pimpinan Instansi/Lembaga yang bersangkutan.



PEMERINTAH KABUPATEN NGADA
DINAS KESEHATAN
UPTD PUSKESMAS SURISINA



Jln.W.J.Lalamentik (0384) 2224607
B A J A W A

SURAT KETERANGAN SELESAI PENELITIAN

NOMOR : 445.4/ SRN/ 320 /08/2022

Yang bertandatangan di bawah ini :

N a m a : Ignasius Fabianus Liko,Amd. Kep
NIP : 19830731 n200904 1 002
Jabatan : Kepala UPTD PuskesmasSurisina
Alamat : Kel. Faobata – Kec. Bajawa – Kab. Ngada

Dengan ini memberikan keterangan kepada :

N a m a : Mateus O.S.Fodju
Tempat / Tgl Lahir : Anasina, 10 Oktober 1999
Agama : Katholik
Pekerjaan : Mahasiswi Universitas Katolik Widya Mandira
Program Studi : Fakultas Ilmu Sosial dan Politik
NIM : 42118068

Menerangkan yang bersangkutan benar – benar telah melaksanakan penelitian berjudul “ *Pengaruh Kualitas Pelayanan Kesehatan Terhadap Kepuasan Masyarakat Di Puskesmas Surisina Kecamatan Bajawa Kabupaten Ngada*”, sejak tanggal 18 Juli s/d 30 Juli 2022.

Demikian surat keterangan ini dibuat dengan sebenar-benarnya untuk digunakan sebagaimana mestinya.

Surisina, 08 Agustus 2022

Kepala UPTD PuskesmasSurisina

Ignasius Fabianus Liko,Amd. Kep

NIP.19830731 200904 1 002