

BAB VI

PENUTUP

5.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian, dapat ditarik kesimpulan bahwa : **Pertama**, kualitas pelayanan RSUD Dr. Achmad Mochtar diteliti berdasarkan empat indikator yaitu : *efficiency, fulfillment, system availability, dan privacy*. Melalui analisis Tingkat Capaian Responden (TCR), variabel kualitas pelayanan ini memperoleh skor persentase sebesar 82,22%. Angka tersebut mengindikasikan bahwa kinerja layanan di rumah sakit tersebut sudah berada pada kategori “Baik” menurut persepsi para pasien.

Kedua, Kepuasan Pasien (Y) pada RSUD Dr Achmad Mochtar diteliti berdasarkan tiga indikator yaitu : kesesuaian harapan, minat berkunjung kembali, dan ketersediaan merekomendasikan. Hasil dari pengujian tingkat capaian respinden (TCR) untuk variable kepuasan pasien (Y) pada RSUD Dr Achmad Mochtar berada pada kategori “Baik” dengan presentase sebesar 81,76%.

Ketiga, dari hasil pengujian statistik inferensial yang diolah melalui perangkat SPSS Versi 25 dengan metode korelasi *Kendall's tau-b* menunjukkan adanya hubungan yang nyata antara kedua variabel. Nilai korelasi yang didapat sebesar 0,459, yang mana lebih besar dari nilai r tabel 0,1073. Selain itu, tingkat signifikansinya tercatat di angka 0,000, jauh di bawah ambang batas 0,1. Hal ini membuktikan bahwa kualitas pelayanan memiliki dampak langsung terhadap

kepuasan pasien dengan kekuatan hubungan pada level sedang dan sifat hubungan yang searah atau positif.

Keempat, merujuk pada hasil uji koefisien determinasi, ditemukan bahwa besaran pengaruh kualitas pelayanan SIMAK RAJA terhadap kepuasan pasien di RSUD Dr. Achmad Mochtar mencapai angka 92,9%. Persentase yang sangat tinggi ini menunjukkan bahwa mutu layanan aplikasi tersebut merupakan faktor dominan yang menentukan kepuasan pasien. Sementara itu, sisa sebesar 8,1% dipengaruhi oleh faktor-faktor lain di luar lingkup penelitian ini yang tidak diukur oleh peneliti.

5.2 Saran

Berdasarkan hasil penelitian, terdapat rekomendasi yang dapat dirumuskan:

- 1) RSUD Dr. Achmad Mochtar disarankan untuk terus meningkatkan kualitas layanan daring, khususnya pada proses pendaftaran poliklinik rawat jalan, dengan memperhatikan potensi gangguan jaringan internet serta menyediakan solusi cadangan apabila terjadi masalah konektivitas.
- 2) Memberikan panduan dan penjelasan yang jelas mengenai prosedur penggunaan layanan online beserta persyaratan yang harus dipenuhi oleh masyarakat ketika melakukan pendaftaran secara daring.
- 3) Melakukan evaluasi rutin terhadap feedback pasien melalui survei singkat pasca-pendaftaran untuk mengidentifikasi area perbaikan berkelanjutan pada sistem SIMAK RAJA.