

BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

5.1 Kesimpulan

Peneliti mencapai kesimpulan berdasarkan judul yang diteliti yaitu “Pengaruh Pelatihan dan Pengembangan Kinerja Pegawai Terhadap Peningkatan Pelayanan Kesehatan Pada Klinik Pratama Hanuro dengan jumlah 248 responden berdasarkan hipotesis mereka, analisis data, dan pembahasan temuan penelitian:

1. Berdasarkan data yang diperoleh data kehandalan berpengaruh positif namun tidak terlalu signifikan sesudah dilakukan pelatihan dan pengembangan kinerja pegawai
2. Berdasarkan data yang diperoleh data daya tanggap berpengaruh positif namun tidak terlalu signifikan sesudah dilakukan pelatihan dan pengembangan kinerja pegawai dan dapat dikatakan tidak menjadi prioritas dalam pertahanan nilai kepuasan
3. Berdasarkan data yang diperoleh data Empati berpengaruh sangat positif dan signifikan sesudah dilakukan pelatihan dan pengembangan kinerja pegawai sehingga diperlukan adanya pertahanan dalam nilai kepuasan.
4. Berdasarkan data yang diperoleh data daya Jaminan berpengaruh positif namun tidak terlalu signifikan sesudah dilakukan pelatihan

dan pengembangan kinerja pegawai dan dapat dikatakan tidak menjadi prioritas dalam pertahanan nilai kepuasan.

5. Berdasarkan data yang di peroleh data bukti langsung berpengaruh positif dan signifikan sesudah di lakukan nya pelatihan dan pengembangan kinerja pegawai dan dapat dikatakan tidak menjadi prioritas dalam pertahanan nilai kepuasan.

5.1.1 Ditinjau dari Aspek Servqual

Kesenjangan yang ada antara sebelum di adakannya pelatihan dan pengembangan kinerja pegawai dan sesudah di adakannya pelatihan dan pengembangan kinerja pegawai pada Klinik Pratama Hanuro ditinjau dari seluruh indikator pelayanan menghasilkan nilai yang negatif dengan nilai total kualitas pelayanan (total servqual) diperoleh pada indikator daya tanggap nilai sebesar 1.47. Hal ini berarti bahwa kualitas pelayanan dilihat dari segi daya tanggap para petugas Klinik Pratama Hanuro sesudah adanya pelatihan dan pengembangan kinerja pegawai semakin paham dan mengerti akan kegawat daruratan yang terjadi apabila pasien membutuhkan. Kesenjangan paling rendah terdapat pada indikator empati dengan nilai 1.20, yang artinya pasien menilai dari segi rasa empati terhadap pasien cukup lebih baik dari sebelum adanya pelatihan dan pengembangan kinerja pegawai namun masih minim di bandingkan indikator lain.

5.1.2 Ditinjau dari Aspek Analisis Diagram Cartesius

Dari hasil analisis diagram cartesius diperoleh kesimpulan bahwa terdapat pada kuadran A sebagai faktor yang Penting dan atau diharapkan oleh pasien tetapi kondisi sebelum diadakannya pelatihan dan pengembangan kinerja pegawai yang ada pada saat ini belum memuaskan, lalu pada kuadran B merupakan faktor-faktor yang terletak pada kuadran ini dianggap Penting dan diharapkan sebagai faktor penunjang bagi kepuasan pasien, dapat di lihat pada kuadran C hanya ada 1 yang terisi dengan arti pada pertanyaan deskripsi pekerjaan masing – masing bidang sudah di pahami oleh seluruh pegawai ini di nyatakan masih lemah dari indikator atau pertanyaan yang lainnya meski sudah di lakukannya nya pelatihan dan pengembangan kinerja pegawai hal ini tidak dapat di jadikan prioritas oleh manajemen atau pihak terkait mengenai peningkatan pelayanan kesehatan pada Klinik Pratama Hanuro.

5.2 Saran

Berdasarkan hasil penelitian yang di teliti, dengan adanya perubahan yang signifikan dari sebelum adanya pelatihan dan pengembangan kinerja pegawai dengan sesudah adanya pelatihan dan pengembangan kinerja pegawai, hal ini merupakan hal yang sangat bagus dapat meningkatkan kepuasan para pasien yang menerima pelayanan, ini dapat di pertanggung jawabkan dan dapat di pertahankan untuk meminimalisir keluhan atau aduan pasien yang merasa kurang puas, terutama pada bagian manajemen klinik atau pihak terkait dalam melaksanakan peningkatan pelayanan. Peneliti memberikan saran untuk dapat memahami hal

yang prioritas untuk dapat melakukan peningkatan atau pertahanan dalam kepuasan pasien di setiap pelayanan yang di sediakan.

