BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

5.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil perhitungan dan hasil pembahasan mengenai pengaruh kualitas pelayanan vaksinasi covid-19 terhadap kepuasan masyarakat di Puskesmas Kecamatan Pademangan Kota Jakarta Utara, maka dapat disimpulkan sebagai berikut:

1. Dari hasil korelasi didapatkan hasil sebesar 0,640. Disimpulkan bahwa indikator kualitas pelayanan memiliki pengaruh yang kuat terhadap kepuasan masyarakat. Kriteria kuantitatif menjadi indikator yang memiliki tingkat hubungan paling kuat terhadap kepuasan masyarakat. Kesederhanaan, Kejelasan dan Kepastian, Keamanan, Keadilan dan Merata, memiliki tingkat hubungan yang cukup kuat terhadap kepuasan masyarakat. Sedangkan Keterbukaan dan Efisien memiliki tingkat hubungan yang rendah terhadap kepuasan masyarakat.
2. Dan pengaruh variabel kualitas pelayanan (X) terhadap variabel kepuasan masyarakat (Y) sebesar 41%, sedangkan sisanya sebesar 59% dipengaruhi oleh variabel lain di luar penelitian yang dilakukan penulis. Variabel lain di luar penelitian yang mempengaruhi kepuasan masyarakat dapat berupa kinerja pegawai, budaya organisasi, dan pemberian insentif kepada pegawai.
3. Berdasarkan kesimpulan point 1 dan 2 diatas, maka hipotesis penelitian ini diterima, yaitu ada pengaruh kualitas pelayanan vaksinasi covid-19 terhadap kepuasan masyarakat di Puskesmas Kecamatan Pademangan Kota Jakarta Utara.
4. Kualitas pelayanan vaksinasi covid-19 di Puskesmas Kecamatan Pademangan, berada dalam kategori cukup baik. Dan kepuasan masyarakat pada pelayanan vaksinasi covid-19 termasuk dalam kategori tinggi.

5.2 Saran

Berdasarkan kesimpulan hasil penelitian diatas, maka peneliti memberikan beberapa saran sebagai berikut:

1. Bagi pihak Puskesmas Kecamatan Pademangan Kota Jakarta Utara

Bahwa kualitas pelayanan puskesmas sangat menentukan kepuasan masyarakat dalam layanan kesehatan, dalam hal ini pegawai pelayanan vaksinasi covid-19 di Puskesmas Kecamatan Pademangan diharapkan untuk terus meningkatkan kinerja, membangun kepercayaan dengan masyarakat dan lebih memperhatikan setiap kegiatan pelayanan, supaya masyarakat pengguna layanan semakin puas dan senang dalam menggunakan layanan vaksinasi covid-19 di Puskesmas Kecamatan Pademangan.

2. Bagi masyarakat

Masyarakat harus terus terlibat aktif dalam memberikan penilaian berupa masukan atau saran terhadap kualitas pelayanan vaksinasi Covid-19 di Puskesmas Kecamatan Pademangan agar pihak yang berwenang dapat mengevaluasi kembali baik kinerja maupun kualitas pelayanan nya kepada masyarakat.