

## **BAB V**

### **KESIMPULAN DAN SARAN**

#### **5.1. Kesimpulan**

Merujuk pada rumusan masalah, hasil penelitian dan pembahasan mengenai Pengaruh Komunikasi Interpersonal dan Fasilitas Puskesmas terhadap Kepuasan Pasien Yang Dimediasi oleh Kualitas Layanan Informasi, maka menghasilkan beberapa kesimpulan yaitu:

1. Komunikasi interpersonal di Puskesmas Cibuntu dan Puskesmas Babakan Tarogong yang di ukur melalui indikator Empati (Empathy), keterbukaan (Openness), Positif (positiveness), Sikap Mendukung (supportive), Kesetaraan (Equality) telah dilakukan dalam kategori efektif.
2. Fasilitas puskesmas di Puskesmas Cibuntu dan Puskesmas Babakan Tarogong yang di ukur melalui indikator perencanaan spasial, perencanaan ruang, perlengkapan, tata cahaya dan warna dan visual sudah tersedia dengan baik untuk mendukung kelancaran operasional puskesmas dan termasuk dalam kategori efektif.
3. Kepuasan pasien di Puskesmas Cibuntu dan Puskesmas Babakan Tarogong yang di ukur melalui indikator kesesuaian harapan, minat berkunjung kembali, dan kesediaan untuk merekomendasikan kepada orang lain berada pada kategori tinggi.
4. Kualitas layanan informasi di Puskesmas Cibuntu dan Puskesmas Babakan Tarogong yang di ukur melalui indikator akurasi, tepat waktu, dan relevan berada pada kategori tinggi.
5. Komunikasi interpersonal berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pasien. Dengan demikian komunikasi interpersonal memberikan kontribusi yang berarti terhadap kepuasan pasien.
6. Fasilitas Puskesmas berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pasien. Dengan demikian Fasilitas Puskesmas memberikan kontribusi yang berarti terhadap kepuasan pasien.

7. Komunikasi interpersonal berpengaruh positif dan signifikan terhadap kualitas layanan informasi. Dengan demikian komunikasi interpersonal memberikan kontribusi yang berarti terhadap kualitas layanan informasi.
8. Fasilitas Puskesmas berpengaruh positif dan signifikan terhadap kualitas layanan informasi.. Dengan demikian Fasilitas Puskesmas memberikan kontribusi yang berarti terhadap kualitas layanan informasi.
9. Kualitas layanan informasi berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pasien. Dengan demikian kualitas layanan informasi memberikan kontribusi terhadap kepuasan pasien.
10. Komunikasi interpersonal secara tidak langsung berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pasien melalui kualitas layanan informasi. Dengan demikian kualitas layanan informasi mampu memediasi pengaruh tidak langsung antara komunikasi interpersonal dengan kepuasan pasien.
11. Fasilitas puskesmas secara tidak langsung berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pasien melalui kualitas layanan informasi. Dengan demikian kualitas layanan informasi mampu memediasi pengaruh tidak langsung antara fasilitas puskesmas dengan kepuasan pasien.

## **5.2. Saran**

Berdasarkan kesimpulan pembahasan yang telah dipaparkan di sebelumnya, maka terdapat beberapa saran yang peneliti bisa berikan sebagai berikut:

1. Hasil penelitian menunjukkan variabel komunikasi interpersonal memiliki nilai paling rendah pada indikator empati. Untuk meningkatkan aspek ini dapat dilakukan pelatihan empati bagi staf kesehatan, dengan fokus pada keterampilan seperti mendengarkan aktif, memperhatikan bahasa tubuh pasien, dan memberikan respons yang penuh perhatian. Pelatihan ini bertujuan agar staf dapat merespons keluhan dan kebutuhan pasien dengan lebih peka dan menghargai perasaan mereka. Selain itu, penting untuk meningkatkan kesadaran staf terhadap perspektif pasien dengan cara mempertimbangkan sudut pandang pasien dalam setiap interaksi. Hal ini dapat diwujudkan melalui simulasi kasus atau kegiatan role-playing, yang memungkinkan staf memahami pengalaman pasien dari sudut pandang yang lebih manusiawi. Selain pelatihan, pemberian

Rifa Nurul Fauziyyah, 2025

**PENGARUH KOMUNIKASI INTERPERSONAL DAN FASILITAS PUSKESMAS TERHADAP KEPUASAN PASIEN YANG DIMEDIASI OLEH KUALITAS LAYANAN INFORMASI (STUDI KASUS DI PUSKESMAS CIBUNTU DAN PUSKESMAS BABAKAN TAROGONG)**

Universitas Pendidikan Indonesia | repository.upi.edu | perpustakaan.upi.edu

waktu yang cukup untuk setiap pasien dalam sesi konsultasi juga sangat penting agar pasien merasa didengarkan. Waktu yang cukup memungkinkan staf untuk menunjukkan empati yang lebih dalam dan memahami kebutuhan pasien secara menyeluruh.

2. Hasil penelitian menunjukkan variabel fasilitas puskesmas memiliki nilai paling rendah pada indikator perlengkapan. Pihak puskesmas dapat melakukan inventarisasi perlengkapan secara rutin untuk memastikan ketersediaan alat-alat medis dan non-medis yang dibutuhkan pasien. Inventarisasi ini juga akan membantu mengidentifikasi peralatan yang sudah tidak layak pakai atau perlu diperbaiki. Selain itu, perlu adanya alokasi anggaran yang memadai untuk pemeliharaan dan pembaruan perlengkapan, sehingga kualitas pelayanan tetap terjaga. Pengadaan alat-alat baru sesuai kebutuhan pelayanan juga penting untuk meningkatkan kenyamanan pasien dan mempercepat proses penanganan medis.
3. Hasil penelitian menunjukkan variabel kepuasan pasien memiliki nilai paling rendah pada indikator kesediaan merekomendasikan kepada orang lain. Untuk meningkatkan aspek ini, Puskesmas dapat memperkuat komunikasi positif dengan pasien melalui program umpan balik yang efektif. Program ini memungkinkan pasien memberikan saran dan kritik yang kemudian direspon dengan tindakan perbaikan nyata. Selain itu, menciptakan pengalaman pasien yang berkesan melalui pelayanan yang ramah, cepat, dan berkualitas tinggi sangat penting agar mereka lebih cenderung merekomendasikan layanan kepada orang lain. Puskesmas juga dapat memanfaatkan testimoni pasien yang puas sebagai media promosi, sehingga membangun kepercayaan masyarakat. Pelatihan staf dalam membangun hubungan baik dengan pasien, seperti memberi perhatian khusus pada kebutuhan pasien, juga akan meningkatkan kecenderungan mereka untuk merekomendasikan layanan.
4. Hasil penelitian menunjukkan variabel kualitas layanan informasi memiliki nilai paling rendah pada indikator akurasi. Untuk meningkatkan aspek ini, Puskesmas dapat memperkuat komunikasi positif dengan pasien melalui program umpan balik yang efektif. Program ini memungkinkan pasien memberikan saran dan kritik yang kemudian direspon dengan tindakan perbaikan nyata. Selain itu,

Rifa Nurul Fauziyyah, 2025

**PENGARUH KOMUNIKASI INTERPERSONAL DAN FASILITAS PUSKESMAS TERHADAP KEPUASAN PASIEN YANG DIMEDIASI OLEH KUALITAS LAYANAN INFORMASI (STUDI KASUS DI PUSKESMAS CIBUNTU DAN PUSKESMAS BABAKAN TAROGONG)**

Universitas Pendidikan Indonesia | repository.upi.edu | perpustakaan.upi.edu

menciptakan pengalaman pasien yang berkesan melalui pelayanan yang ramah, cepat, dan berkualitas tinggi sangat penting agar mereka lebih cenderung merekomendasikan layanan kepada orang lain. Puskesmas juga dapat memanfaatkan testimoni pasien yang puas sebagai media promosi, sehingga membangun kepercayaan masyarakat. Pelatihan staf dalam membangun hubungan baik dengan pasien, seperti memberi perhatian khusus pada kebutuhan pasien, juga akan meningkatkan kecenderungan pasien agar mampu merekomendasikan layanan.