

BAB V

PENUTUP

A. Kesimpulan

Berdasarkan uraian pada bab-bab terdahulu, dapat penulis simpulkan hal-hal sebagai berikut :

1. Dari hasil perhitungan Uji F diperoleh f_{hitung} sebesar 501,133 dan f_{tabel} 1,670 atau nilai f_{hitung} lebih besar dari f_{tabel} . Oleh karena $H_o > H_i$ maka H_i diterima yang menyatakan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh terhadap kepuasan mahasiswa Program Pendidikan Dokter Spesialis (PPDS) Ilmu Penyakit Dalam (IPD) Fakultas Kedokteran UNS/RSDM. Berarti ada sifat ketergantungan variabel kualitas pelayanan dengan kepuasan mahasiswa, atau dapat dikatakan bahwa hipotesis berbunyi ”diduga terdapat pengaruh positif dan signifikan kualitas pelayanan terhadap kepuasan mahasiswa Program Pendidikan Dokter Spesialis (PPDS) Ilmu Penyakit Dalam (IPD) Fakultas Kedokteran UNS/RSDM” dapat dibuktikan dan diterima.
2. Hasil perhitungan regresi dapat diketahui bahwa koefisien determinasi (*R Square*) yang diperoleh sebesar 0,591 atau 59,1%. Hal ini menunjukkan bahwa variabel kualitas pelayanan (X) memiliki pengaruh kontribusi sebesar 59,1% terhadap kepuasan mahasiswa (Y) dan sisanya 40,9% dipengaruhi oleh faktor-faktor selain kualitas pelayanan.

B. Saran

Saran yang dapat penulis kemukakan berdasarkan hasil kesimpulan di atas adalah :

1. Beberapa responden merasakan bahwa jika menyampaikan keluhan atau ketidak pahaman kurang mendapatkan tanggapan yang cukup baik. Perlu dilakukan pengarahan dan bimbingan, atau bahkan pelatihan kepada staf bagian informasi agar mempunyai pemahaman dan pengetahuan yang cukup sehingga dapat menanggapi keluhan mahasiswa dengan baik. Staf yang ditugaskan di bagian informasi harus dapat mengontrol situasi dengan menggunakan pilihan kata dan bahasa yang menunjukkan bahwa mereka siap untuk menangani masalah yang dihadapi mahasiswa. Disamping itu petugas harus dapat memberikan solusi, dan memastikan mahasiswa yang menyampaikan keluhan atau aduan merasa puas.
2. Beberapa mahasiswa merasa sebagian petugas belum dapat memberikan tanggapan atas kritik dan saran yang diberikan. Perlu secara terus menerus dilakukan pembinaan dan pengawasan terhadap sikap petugas pelayanana. Petugas pelayanan perlu diberikan pemahaman bahwa paradigma baru administrasi publik sebagai abdi/pelayanan masyarakat harus responsif dalam kondisi. Perlu pemahaman bahwa kritik harus dipandang sebagai sesuatu yang positif. Kritik dapat dipergunakan sebagai bahan evaluasi untuk perbaikan lebih baik ke depannya.