

BAB V

SIMPULAN DAN SARAN

5.1. Simpulan

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan, maka dapat disimpulkan beberapa hal sebagai berikut;

1. Gambaran kompetensi, disiplin, dan motivasi kerja pegawai pada RSUD Aghisna Medika Sidareja secara umum berada dalam kategori tinggi. Hal ini menunjukkan bahwa pegawai telah memiliki kemampuan, kepatuhan, serta dorongan kerja yang cukup baik dalam melaksanakan tugas dan tanggung jawab
2. Gambaran kualitas pelayanan pada RSUD Aghisna Medika Sidareja secara umum berada dalam kategori tinggi. Hal ini menunjukkan bahwa pelayanan yang diberikan oleh rumah sakit telah mampu memenuhi harapan dan kebutuhan pasien dengan cukup baik. Kualitas pelayanan yang tinggi tersebut tercermin dari berbagai aspek, seperti fasilitas yang memadai, pelayanan yang cukup cepat, serta sikap petugas yang ramah dan responsif terhadap pasien. Indikator dengan nilai tertinggi terdapat pada aspek tangibles (bukti fisik), yang menunjukkan bahwa kondisi sarana dan prasarana rumah sakit dinilai sudah baik dan mampu memberikan kenyamanan bagi pasien.
3. Kompetensi berpengaruh terhadap kualitas pelayanan sebesar 2,5%, dengan tingkat pengaruh sangat rendah, Artinya kompetensi bukan satu satunya variabel yang berpengaruh terhadap kualitas pelayanan.
4. Disiplin kerja berpengaruh terhadap kualitas pelayanan sebesar 21,3%, dengan kategori rendah, Hal ini menunjukkan bahwa meskipun peningkatan disiplin kerja dapat memberikan dampak positif terhadap kualitas pelayanan, tetapi kontribusinya belum terlalu besar dibandingkan dengan faktor-faktor lain..
5. Motivasi kerja memiliki pengaruh terhadap kualitas pelayanan sebesar 7,1%, dengan kategori rendah Hal ini menunjukkan bahwa meskipun motivasi kerja berkontribusi terhadap peningkatan kualitas pelayanan, tetapi perannya masih sangat kecil dibandingkan dengan faktor-faktor lainnya.
6. Kompetensi, disiplin dan motivasi kerja berpengaruh terhadap kualitas pelayanan sebesar 68,7%. Hal ini menunjukkan bahwa ketiga variabel tersebut berperan penting dalam meningkatkan kualitas pelayanan yang diberikan. Artinya semakin baik kompetensi, disiplin dan motivasi kerja, maka akan semakin baik pula kualitas pelayanan yang diberikan.

5.2. Saran

Berdasarkan hasil penelitian dan kesimpulan yang telah dikemukakan, maka penulis memberikan beberapa saran sebagai berikut:

1. Meskipun kompetensi, disiplin, dan motivasi kerja pegawai secara umum sudah berada pada kategori tinggi, namun pihak manajemen diharapkan tetap melakukan upaya peningkatan secara berkelanjutan. Peningkatan kompetensi dapat dilakukan melalui pelatihan, workshop, dan pengembangan keterampilan pegawai. Selain itu, pembinaan disiplin kerja perlu terus ditingkatkan melalui pengawasan yang konsisten serta penerapan aturan yang tegas dan adil. Motivasi kerja pegawai juga perlu dipertahankan dan ditingkatkan melalui pemberian penghargaan, insentif, serta menciptakan lingkungan kerja yang kondusif.
2. Walaupun kualitas pelayanan telah berada pada kategori tinggi, pihak rumah sakit diharapkan terus melakukan evaluasi dan inovasi pelayanan, terutama pada aspek reliability (keandalan) yang masih relatif lebih rendah dibandingkan indikator lainnya. Upaya yang dapat dilakukan antara lain meningkatkan ketepatan waktu pelayanan, konsistensi pelayanan, serta kejelasan informasi kepada pasien agar kualitas pelayanan dapat meningkat menjadi kategori sangat tinggi.
3. kompetensi tidak berpengaruh signifikan secara parsial terhadap kualitas pelayanan. Oleh karena itu, manajemen perlu lebih menitikberatkan pada faktor lain yang lebih dominan seperti disiplin dan motivasi kerja. Namun demikian, kompetensi tetap perlu dipertahankan dan ditingkatkan sebagai dasar dalam pelaksanaan tugas pegawai.
4. Mengingat disiplin kerja memiliki pengaruh signifikan terhadap kualitas pelayanan, maka pihak manajemen perlu terus meningkatkan kedisiplinan pegawai, terutama dalam hal kehadiran, ketepatan waktu, dan kepatuhan terhadap prosedur kerja. Hal ini dapat dilakukan melalui sistem pengawasan yang lebih efektif serta pemberian sanksi dan reward yang jelas.
5. Motivasi kerja juga terbukti berpengaruh signifikan terhadap kualitas pelayanan, sehingga perlu ditingkatkan melalui berbagai upaya seperti pemberian penghargaan atas prestasi kerja, peningkatan kesejahteraan pegawai, serta kesempatan pengembangan karier. Selain itu, pimpinan juga perlu memberikan dorongan dan perhatian yang lebih kepada pegawai agar mereka merasa dihargai dan termotivasi dalam bekerja.
6. Karena kompetensi, disiplin, dan motivasi kerja secara bersama-sama berpengaruh signifikan terhadap kualitas pelayanan, maka peningkatan kualitas pelayanan sebaiknya dilakukan secara terpadu dengan memperhatikan ketiga aspek tersebut secara bersamaan.

Sinergi antara kompetensi yang baik, disiplin yang tinggi, dan motivasi kerja yang kuat akan menghasilkan pelayanan yang optimal dan berkualitas tinggi.

7. Diharapkan peneliti selanjutnya dapat mengembangkan penelitian ini dengan menambahkan variabel lain yang belum diteliti, seperti kepemimpinan, lingkungan kerja, atau sistem manajemen, yang diduga juga berpengaruh terhadap kualitas pelayanan. Selain itu, penelitian selanjutnya juga dapat menggunakan metode atau objek penelitian yang berbeda agar diperoleh hasil yang lebih luas dan mendalam