

BAB V

SIMPULAN, KETERBATASAN PENELITIAN, DAN SARAN

A. Simpulan

Pengaruh kualitas pelayanan program BPJS terhadap kepuasan pasien dimediasi kinerja medis di RSUD Raden Mattaher Jambi dapat disimpulkan secara khusus sebagai berikut :

1. Kualitas pelayanan program BPJS berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja medis di RSUD Raden Mattaher Jambi.
2. Kualitas pelayanan program BPJS berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pasien di RSUD Raden Mattaher Jambi.
3. Kinerja medis berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pasien di RSUD Raden Mattaher Jambi.
4. Kualitas pelayanan program BPJS berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pasien yang dimediasi oleh kinerja medis di RSUD Raden Mattaher Jambi.

B. Keterbatasan Penelitian

Setiap penelitian tidak terlepas dari keterbatasan dan kekurangan, demikian pula dengan penelitian ini. Penelitian ini mendapati beberapa hal yang menjadi faktor keterbatasan, yaitu:

- 6) Hasil penelitian ini dapat diterapkan pada instansi lain sebagai bahan pertimbangan, namun hanya pada beberapa aspek yang bisa sama, karena ada beberapa variabel lain yang mempengaruhi di instansi lain.
- 7) Penelitian ini menggunakan desain *cross sectional* bahwa setiap subjek penelitian hanya diobservasi dalam satu waktu, dengan demikian data penelitian ini mungkin bisa berubah sewaktu waktu mengingat penelitian menguji mengenai kepuasan pasien yang bisa berubah mengikuti perkembangan kualitas pelayanan di rumah sakit.
- 8) Pasien BPJS di RSUD Raden Mattaher cukup heterogen ditinjau dari status pasien, sehingga motivasi mereka untuk melakukan pengobatan di rumah sakit ini berbeda-beda pula, namun subjek pada penelitian ini hanya pasien rawat jalan di poli RSUD Raden Mattaher, sedangkan penerima layanan BPJS di RSUD Raden Mattaher tidak hanya pasien rawat jalan saja, namun juga pasien rawat inap.

C. Saran

Berdasarkan kesimpulan di atas, maka saran yang dapat diberikan yaitu sebagai berikut ini.

1. Hasil penelitian ini dapat diterapkan pada instansi lain sebagai bahan pertimbangan, namun dengan variabel yang berbeda.
2. Penelitian selanjutnya diharapkan menggunakan metode longitudinal yang dapat mengobservasi subjek tidak hanya dalam satu waktu sehingga meminimalisir perubahan data yang dapat berubah sewaktu waktu.
3. Peneliti selanjutnya diharapkan menambah subjek penelitian tidak hanya pasien rawat jalan saja namun juga pasien rawat inap karena hampir semua pelayanan di rumah sakit ditanggung oleh BPJS.