

BAB V

SIMPULAN DAN SARAN

A. Simpulan

Hasil pengujian hipotesis peneliti ini, dapat disimpulkan secara umum standar pelayanan kesehatan dan kualitas berpengaruh signifikan terhadap terhadap kepuasan pasien BPJS di Poliklinik Penyakit Dalam RSUD Prambanan Yogyakarta.

Pengaruh standar pelayanan kesehatan dan kualitas terhadap terhadap kepuasan pasien BPJS di Poliklinik Penyakit Dalam RSUD Prambanan Yogyakarta dapat disimpulkan secara khusus sebagai berikut :

1. Standar pelayanan kesehatan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pasien BPJS di Poliklinik Penyakit Dalam RSUD Prambanan Yogyakarta.
2. Kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pasien BPJS di Poliklinik Penyakit Dalam RSUD Prambanan Yogyakarta.

3. Standar pelayanan kesehatan dan kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pasien BPJS di Poliklinik Penyakit Dalam RSUD Prambanan. Besarnya kontribusi standar pelayanan kesehatan dan kualitas pelayanan sebesar 60,8% sedangkan 39,2% dipengaruhi oleh faktor lain yang tidak diteliti dalam penelitian ini.

B. Saran

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

1. Bagi Pihak Rumah Sakit

Hasil penelitian ini memiliki implikasi yang penting bagi RSUD Prambanan Yogyakarta dimana diperoleh informasi yang menyatakan bahwa faktor yang paling dominan berpengaruh terhadap kepuasan pasien adalah kualitas pelayanan. Oleh karena itu kualitas pelayanan mempunyai sumbangan pengaruh yang besar didalam usaha untuk meningkatkan kepuasan pasien, dan

disarankan manajemen Rumah Sakit meningkatkan kualitas pelayanan yang diberikan kepada pasien dengan mengacu pada dimensi pelayanan meliputi reliabilitas, daya tanggap, keyakinan, empati dan bukti fisik.

2. Bagi Akademik

Hasil penelitian ini diharapkan dapat digunakan untuk menambah pengetahuan dan dapat diterapkan bagi tenaga kesehatan khususnya berkaitan dengan standar pelayanan kesehatan dan kualitas pelayanan BPJS sehingga dapat meningkatkan kepuasan pasien.

3. Bagi peneliti Selanjutnya

Peneliti selanjutnya diharapkan lebih memperbanyak referensi yang mendukung topik penelitian yang diteliti, agar hasil dari penelitian dapat digunakan sebagai bahan perbandingan serta tambahan informasi, diharapkan penelitian ini dapat dikembangkan lebih lanjut dengan menambah variabel penelitian yang berbeda.

C. Keterbatasan Penelitian

Hasil penelitian ini dapat diterapkan pada instansi lain sebagai bahan pertimbangan, namun hanya pada beberapa aspek yang sama, sehingga jika ada beberapa variabel lain tentunya hasilnya akan berbeda, adanya latar belakang pendidikan dan pengalaman responden. Keterbatasan penggunaan kuesioner dalam pengumpulan data-data sebagai alat ukur dalam penelitian, tentunya ada beberapa kelemahan pada kuesioner.

Latar belakang pendidikan dan pengalaman responden dapat menyebabkan perbedaan persepsi responden dalam memahami konteks pertanyaan dalam instrumen. Data yang dihasilkan dari penggunaan instrumen yang berdasarkan pada persepsi jawaban responden akan dapat menimbulkan masalah jika persepsi responden berbeda dengan keadaan sesungguhnya.