

BAB V

SIMPULAN DAN SARAN

A. Simpulan

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan yang telah dilakukan pada bab sebelumnya, maka dapat ditarik kesimpulan penelitian sebagai berikut :

1. Dari hasil regresi linear terbukti bahwa variabel (*tangible*) berpengaruh positif terhadap kepuasan pasien.
2. Dari hasil regresi linear terbukti bahwa variabel (*responsiveness*) berpengaruh positif terhadap kepuasan pasien.
3. Dari hasil regresi linear terbukti bahwa variabel (*reliability*) berpengaruh positif terhadap kepuasan pasien.
4. Dari hasil regresi linear terbukti bahwa variabel (*assurance*) berpengaruh positif terhadap kepuasan pasien.
5. Dari hasil regresi linear terbukti bahwa variabel (*emphaty*) berpengaruh positif terhadap kepuasan pasien.
6. *Tangible* merupakan kualitas pelayanan yang paling berpengaruh terhadap kepuasan pasien BPJS rawat inap di RSUD Kota Yogyakarta.

B. Saran

Berdasarkan kesimpulan penelitian, maka saran yang dapat diberikan adalah sebagai berikut :

1. Bagi pihak manajemen rumah sakit

- a. Dalam penelitian ini penulis mendapatkan bahwa pelayanan pada bidang *assurance* yang menilai mengenai pengetahuan, kemampuan, kesopanan dan sifat dapat dipercaya yang dimiliki para petugas, bebas dari bahaya, resiko dan keragu-raguan. dalam hal ini peneliti dapat menyimpulkan bahwa yang terjadi dilapangan memang terjadi akibat adanya komunikasi yang kurang efektif, yang terjadi antara petugas medis dengan pasien ataupun dengan anggota keluarga pasien sebagai orang yang menerima informasi langsung setelah pasien, hal ini terjadi terkait adanya waktu yang dilakukan oleh petugas medis yang cenderung singkat dan terkadang tidak dapat menjabarkan secara menyeluruh terkait dengan penyakit dan pengobatan yang diberikan oleh petugas medis terhadap pasien. Oleh sebab itu peneliti mengusulkan untuk perlunya diadakan pelatihan komunikasi efektif dan kampanye atau sosialisasi terkait pentingnya komunikasi antara petugas medis dengan pasien, hal ini sangat penting dan perlu diadakan secara menyeluruh, tidak hanya kepada petugas medis saja tetapi juga perlu dilakukan terhadap staf dan karyawan yang lain. Karena kepuasan pelayanan di ruang rawat inap tidak hanya sepenuhnya menjadi tanggung jawab petugas medis saja, tetapi

juga dapat dipengaruhi oleh staf maupun karyawan yang ikut dalam proses kepengurusan merawat inap pasien di bangsal. Selain memberikan pelatihan dan sosialisai terkait pentingnya komunikasi yang efektif dan baik untuk mengurangi ketidakpuasan pasien, hal lain yang dapat dilakukan adalah dengan adanya pemasangan-pemasangan poster ataupun slogan-slogan yang dapat ditempelkan di sudut-sudut rumah sakit untuk memberikan gambaran bahwa RSUD Kota Jogja sangat peduli terhadap komunikasi yang baik dan efektif sehingga diharapkan dapat menumbuhkan rasa puas terhadap kualitas pelayanan yang diberikan baik oleh petugas medis maupun staf dan karyawan lainnya.

- b. Dengan adanya pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pasien di rawat inap, maka diharapkan pihak rumah sakit untuk meningkatkan kualitas pelayanan yang diberikan khususnya di ruang rawat inap.
- c. Disarankan untuk mengadakan sosialisasi mengenai pentingnya kualitas pelayanan terhadap kepuasan pasien, yang bertujuan untuk meningkatkan kualitas pelayanan yang ada, sehingga tidak pernah ada keluhan dari pihak penerima pelayanan atau dalam hal

ini pasien yang mendapatkan pelayanan di rumah sakit jogja khususnya pada pelayanan rawat inap.

- d. Perlu dilakukan survey terhadap kualitas pelayanan yang diberikan rumah sakit terhadap pasien secara rutin setiap tahunnya, hal ini bertujuan untuk selalu mengevaluasi hal-hal apa saja yang belum dan harus dibenahi, sehingga kepuasan pasien dari tahun ke tahun selalu mengalami peningkatan, dan apabila nantinya kualitas pelayanan sudah baik maka dapat dipertahankan kedepannya.
- e. Selain hal diatas dapat juga rumah sakit melakukan adanya *reward* terhadap tiap-tiap ruang rawat inap yang dinilai memberikan sumbangsih kepuasan terbesar terhadap rumah sakit terkait dengan pemberian pelayanan kepada pasien, dan sebaiknya hal ini dilakukan setiap tahunnya. Hal ini akan dapat diketahui melalui survey kepuasan setiap tahunnya seperti pada poin *d*.

1. Bagi peneliti selanjutnya

- a. Bagi peneliti selanjutnya diharapkan dapat mengadakan penelitian lanjutan mengenai kualitas pelayanan terhadap kepuasan pasien dengan meneliti faktor lain dari kualitas pelayanan yang dapat memberikan pengaruh besar terhadap kepuasan pasien.

b. Bagi Peneliti Selanjutnya

Diharapkan ada penelitian lebih lanjut dengan populasi yang lebih besar, variabel yang lebih luas dan pengambilan data yang lebih lengkap.

C. Keterbatasan Penelitian

Dalam melakukan penelitian ini, terdapat beberapa keterbatasan yang mungkin dapat mempengaruhi hasil penelitian ini, diantaranya adalah sebagai berikut :

1. Pada penelitian ini diperoleh tingkat kepuasan yang didapat dari kelima variabel sebesar 59,5%, dimana terdapat sejumlah 40,5% variabel lain yang belum diteliti yang dapat mempengaruhi kepuasan terhadap kualitas pelayanan, sehingga saran peneliti terhadap peneliti selanjutnya adalah agar dapat melakukan penelitian yang sama dengan menggunakan variabel-variabel selain yang dipakai dalam penelitian ini untuk diikutsertakan, dengan harapan bahwa dapat dikelahi lebih lanjut faktor-faktor dari variabel apa sajakah selain 5 variabel yang sudah diteliti yang dapat mempengaruhi kepuasan terhadap kualitas pelayanan yang diberikan, khususnya pada ruang rawat inap.
2. Penelitian ini menggunakan penelitian kuantitatif dengan pendekatan *cross sectional*, sehingga masih perlu dilakukan penelitian secara

kualitatif agar diperoleh hasil penelitian yang lebih mendalam mengenai kualitas pelayanan terhadap kepuasan pasien.

D. Proses Pengerjaan Lapangan

Gambaran dalam penelitian yang dilakukan pada bulan februari 2017 ini sebelumnya memiliki beberapa pertimbangan hingga akhirnya diputuskan untuk melakukan penelitian, pertama dalam era BPJS seperti sekarang terdapat beberapa catatan penting terkait kualitas pelayanan yang diberikan rumah sakit terhadap pasien peserta BPJS sendiri, oleh sebab itu judul penelitian inipun diusulkan hingga akhirnya disetujui dan akhirnya penelitian ini berlangsung, saat penelitian sudah disetujui peneliti melakukan proses perijinan kepada pihak-pihak terkait, kemudian peneliti juga melakukan berbagai diskusi dan wawancara kepada berbagai pihak untuk mendukung data yang diinginkan sehingga peneliti mendapatkan gambaran yang sesuai.