

BAB V

PENUTUP

5.1 Kesimpulan

Penelitian ini untuk membuktikan secara empiris pengaruh *service innovation* terhadap *behavioral intention* dengan *word of mouth* dan kepuasan pasien sebagai variabel mediasi. Penelitian menggunakan sampel sebanyak 210 orang pasien rawat jalan di Puskesmas Seberang Padang. Adapun yang menjadi populasi dalam penelitian ini adalah semua pasien yang telah menerima layanan jasa kesehatan di Puskesmas Seberang Padang selama periode Januari 2021.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa:

1. *Service innovation* berpengaruh negatif terhadap *behaviora intention*
2. *Service innovation* berpengaruh positif terhadap *word of mouth*.
3. *Word of mouth* berpengaruh positif terhadap *behavioral intention*.
4. *Service innovation* berpengaruh positif terhadap kepuasan pasien.
5. Kepuasan pasien berpengaruh positif terhadap *behavioral intention*.
6. *Word of mouth* memediasi hubungan antara *service innovation* dan *behavioral intention*.
7. Kepuasan pasien memediasi hubungan antara *service innovation* dan *behavioral intention*.

5.2 Implikasi Hasil Penelitian

5.2.1. Implikasi Teoritis

Implikasi teritis dalam riset ini mendukung “theory planned of behavior” yang menyatakan bahwa sikap terhadap perilaku merupakan pokok penting yang sanggup memperkirakan suatu perbuatan, meskipun demikian perlu dipertimbangkan sikap seseorang dalam menguji norma subjektif serta mengukur kontrol perilaku persepsi orang tersebut. Bila ada sikap yang positif, dukungan dari orang sekitar serta adanya persepsi kemudahan karena tidak ada hambatan untuk berperilaku maka niat seseorang untuk berperilaku akan semakin tinggi.

5.2.2 Implikasi Terhadap Manajemen Puskesmas

Implikasi praktis terhadap objek penelitian pencapaian responden *behavioral intention* berada pada posisi sedang. Oleh karena itu, untuk meningkatkan capaian responden dari posisi sedang menjadi tinggi bahkan sangat tinggi harus memperhatikan variabel *word of mouth* dan kepuasan pasien. Ketika puskesmas bisa meningkatkan kepuasan pasien dan membangun *word of mouth* pasien dalam bentuk positif maka akan dapat menghasilkan *behavioral intention* yang optimal pada pasien.

Beberapa keuntungan yang akan diperoleh jika Puskesmas Seberang padang mampu meningkatkan *behavioral intention* dari kondisi sedang menjadi tinggi dimasa yang akan datang seperti (1) pasien akan merekomendasikan Puskesmas Seberang Padang, (2) pasien akan mengajak atau mendorong teman-temannya untuk menggunakan pelayanan kesehatan di Puskesmas Seberang padang, (3) pasien akan mempertimbangkan Puskesmas Seberang Padang sebagai pilihan utama bila

membutuhkan pelayanan kesehatan di waktu yang lain, dan (4) pasien tidak akan beralih kepada Puskesmas lain/klinik swasta lainnya.

Cara peningkatan *behavioral intention* sebagaimana yang dijelaskan di atas dapat dilakukan dengan cara meningkatkan kepuasan pasien. Hal ini dikarenakan hasil penelitian ini telah membuktikan secara empiris bahwa kepuasan pasien merupakan variabel penting yang mempengaruhi *behavioral intention* dan di samping itu saat penelitian ini berlangsung tingkat kepuasan pasien masih tergolong kedalam kategori cukup puas atau masih jauh dari kategori puas apalagi sangat puas.

Pihak manajemen Puskesmas Seberang Padang meningkatkan kepuasan pasien adalah dengan cara memperhatikan dan meningkatkan item-item pernyataan pada variabel kepuasan pasien yang masih memiliki skor rata-rata rendah. Dengan demikian pihak manajemen Puskesmas Seberang Padang dipandang perlu untuk (a) memberikan layanan yang bebas kesalahan, sehingga pasien merasakan bahwa pilihan mereka dalam menggunakan pelayanan kesehatan adalah tepat, (b) selalu melakukan evaluasi kepuasan pasien secara berkala, sehingga memiliki tingkat kepuasan secara keseluruhan dalam menerima layanan jasa kesehatan dari Puskesmas Seberang Padang, dan (c) senantiasa mengambil tindakan perbaikan dari hasil evaluasi kepuasan pasien, sehingga pasien mendapatkan pengalaman yang memuaskan di Puskesmas Seberang Padang.

Hal lain yang dikembangkan oleh pihak manajemen Puskesmas Seberang Padang sebagai implikasi praktis dari hasil penelitian ini adalah mengembangkan *service innovation*. Hal ini dikarenakan, hasil penelitian ini telah membuktikan secara empiris bahwa *service innovation* merupakan variabel penting yang dapat

mempengaruhi kepuasan pasien di Puskesmas Seberang Padang. Penelitian ini menemukan implementasi *service innovation* di Puskesmas Seberang Padang masih tergolong ke dalam kategori cukup baik atau masih jauh dari kategori baik apalagi kategori sangat baik.

Tindakan konkrit yang dapat dilakukan oleh pihak manajemen Puskesmas Seberang Padang dalam rangka meningkatkan *service innovation* adalah dengan cara memperhatikan dan meningkatkan dimensi dan item-item pernyataan pada variabel *service innovation* yang masih memiliki skor rata-rata rendah. Dengan demikian pihak manajemen Puskesmas Seberang Padang dipandang perlu untuk mengembangkan inovasi layanan yang baru sehingga meningkatkan kepuasan pasien.

5.3 Keterbatasan dan Saran penelitian

Sebagaimana layaknya suatu penelitian, penelitian juga ini tidak terlepas dari berbagai keterbatasan. Beberapa keterbatasan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Penelitian yang dilakukan menggunakan data *cross-sectional* dengan desain yang hanya menangkap persepsi seseorang pada saat itu saja, sehingga kurang mampu menjelaskan hubungan kausal dari variabel yang diteliti dan belum menangkap fenomena yang sesungguhnya terjadi. Penelitian mendatang sebaiknya menggunakan desain eksperimental sehingga lebih dapat menjelaskan hubungan kausal dari variabel yang diteliti.
2. Keterbatasan dalam penelitian berhubungan dengan objek penelitian karena hanya meneliti Puskesmas Seberang Padang. Saran penelitian selanjutnya menggunakan objek / puskesmas yang ada di seluruh kota Padang.

3. Riset ini memiliki keterbatasan hanya melihat faktor *service innovation*, *word of mouth*, kepuasan pasien sebagai variabel yang mempengaruhi *behavioral intention*. Selanjutnya penelitian berikutnya disarankan menambah variabel *service excellent* dalam bentuk moderasi.