

BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

5.1. Kesimpulan

Penelitian ini bertujuan untuk melihat pengaruh kualitas dan fasilitas pelayanan terhadap kepuasan pasien rawat inap di Rumah Sakit Umum Daerah Arosuka Kabupaten Solok. Jumlah responden 100 pasien BPJS setelah 2 hari menerima pelayanan di ruangan rawat inap.

Berdasarkan hasil penelitian yang meliputi masing- masing variabel dan setelah dianalisis pada pembahasan, maka dapat ditarik kesimpulan sebagai berikut:

1. *Tangibles* pada RSUD Arosuka Kabupaten Solok termasuk pada kategori sangat tidak baik karena Tingkat Capaian Responden (TCR) hanya 51,90 % atau nilai skor rata- rata variabel sebesar 2,60 dari skala 5.
2. *Reliability* pada RSUD Arosuka Kabupaten Solok termasuk pada kategori tidak baik karena Tingkat Capaian Responden (TCR) hanya 59,16 % atau nilai skor rata- rata variabel sebesar 2,96 dari skala 5.
3. *Responsiveness* pada RSUD Arosuka Kabupaten Solok termasuk pada kategori sangat tidak baik karena Tingkat Capaian Responden (TCR) hanya 53,55 % atau nilai skor rata- rata variabel sebesar 2,68 dari skala 5.
4. *Empati* pada RSUD Arosuka Kabupaten Solok termasuk pada kategori tidak baik karena Tingkat Capaian Responden (TCR) 51,76 % atau nilai skor rata- rata variabel sebesar 2,59 dari skala 5.

5. *Assurance* pada RSUD Arosuka Kabupaten Solok termasuk pada kategori tidak baik karena Tingkat Capaian Responden (TCR) 59,05 % atau nilai skor rata-rata sebesar 2,95 dari skala 5.
6. Fasilitas pelayanan pada RSUD Arosuka Kabupaten Solok termasuk pada kategori sangat tidak baik karena Tingkat Capaian Responden (TCR) 54,30 % atau nilai skor rata-rata sebesar 2,72 dari skala 5.
7. Kepuasan pasien pada RSUD Arosuka Kabupaten Solok termasuk pada kategori tidak baik karena Tingkat Capaian Responden (TCR) 60,16 % atau nilai skor rata-rata sebesar 3,01 dari skala 5.
8. Terdapat pengaruh positif dan tidak signifikan dari kualitas pelayanan ditinjau dari karakteristik *tangibles* terhadap kepuasan pasien rawat inap di Rumah Sakit Umum Daerah Arosuka Kabupaten Solok karena nilai signifikansi sebesar 0,963 lebih besar dari $> \alpha = 0,05$.
9. Terdapat pengaruh positif yang signifikan dari kualitas pelayanan ditinjau dari karakteristik *reliability* terhadap kepuasan pasien rawat inap di Rumah Sakit Umum Daerah Arosuka Kabupaten Solok dengan nilai koefisien sebesar 0,330 dan nilai signifikansi sebesar 0,000 karena nilai signifikan lebih $< \alpha = 0,05$.
10. Terdapat pengaruh positif dan tidak signifikan dari kualitas pelayanan ditinjau dari karakteristik *responsiveness* terhadap kepuasan pasien rawat inap di Rumah Sakit Umum Daerah Arosuka Kabupaten Solok karena nilai signifikansi sebesar 0,007 lebih besar dari $> \alpha = 0,05$.
11. Terdapat pengaruh positif yang signifikan dari kualitas pelayanan ditinjau dari karakteristik *emphaty* terhadap kepuasan pasien rawat inap

di Rumah Sakit Umum Daerah Arosuka Kabupaten Solok dengan nilai koefisien sebesar 0,959 dan nilai signifikansi sebesar 0,000.

12. Terdapat pengaruh positif dan tidak signifikan dari kualitas pelayanan ditinjau dari karakteristik *assurance* terhadap kepuasan pasien rawat inap di Rumah Sakit Umum Daerah Arosuka Kabupaten Solok karena nilai signifikansi sebesar 0,175 lebih besar dari $> \alpha = 0,05$.
13. Terdapat pengaruh negatif yang signifikan dari fasilitas pelayanan terhadap kepuasan pasien rawat inap di Rumah Sakit Umum Daerah Arosuka Kabupaten Solok dengan nilai koefisien sebesar - 0,892 bertanda negatif dan nilai signifikansi sebesar 0,001.

5.2. Implikasi Penelitian

5.2.1. Bagi Akademik

Temuan penelitian ini, diharapkan dapat menjadi salah satu literatur penelitian dan kepustakaan, khususnya studi yang berkaitan dengan pengaruh kualitas dan fasilitas pelayanan terhadap kepuasan pasien. Penelitian ini secara keseluruhan dapat mengkonfirmasi hasil- hasil penelitian terdahulu dan memberikan pemahaman baru tentang pengaruh kualitas dan fasilitas pelayanan terhadap kepuasan pasien.

- a. Penelitian dapat menjadi salah satu literatur atau kepustakaan yang berguna bagi penelitian yang akan datang terkait dengan kualitas dan fasilitas pelayanan terhadap kepuasan pasien. Dimana temuan penelitian yang ada secara teoritis dapat mendukung hasil penelitian dan dapat memperkuat atau mendukung temuan penelitian terdahulu.

- b. Hasil temuan penelitian ini dapat menjadi salah satu referensi bagi penelitian yang akan datang, dalam pengembangan model penelitian maupun bermanfaat sebagai pengembangan ilmu pengetahuan dimasa yang akan datang terkait kualitas dan fasilitas pelayanan terhadap kepuasan pasien.

5.2.2. Praktis

Berdasarkan kesimpulan hasil penelitian ini tentang kualitas dan fasilitas pelayanan dapat diungkapkan beberapa implikasi yang berhubungan dengan temuan penelitian ini kepada pihak- pihak yang terkait dalam hal ini rumah sakit. Dengan adanya temuan masih rendahnya TCR (Tingkat Capaian Reseponden) penelitian ini rumah sakit harus dapat merespon seluruh kebijakan rumah sakit khususnya yang berhubungan dengan kualitas dan fasilitas pelayanan terhadap kepuasan pasien.

Hasil penelitian ini memberikan implikasi praktis kepada manajemen Rumah Sakit Umum Daerah Arosuka Kabupaten Solok hendaknya lebih berupaya untuk memperhatikan kualitas dan fasilitas pelayanan yang terdiri dari variabel sebagai berikut:

1. Variabel *tangibles*

- a. RSUD Arosuka Kabupaten Solok perlu upaya komprehensif untuk dapat memiliki peralatan yang moderen dalam melakukan pelayanan kesehatan sehingga kualitas pelayanan pasien dapat dilakukan dengan baik.

- b. RSUD Arosuka Kabupaten Solok perlu untuk mempromosikan layanan visual yang menarik seperti penggunaan informasi pelayanan dengan menggunakan tulisan berjalan sehingga informasi pelayanan mudah diakses dan menarik minat pasien melakukan pengobatan.
- c. RSUD Arosuka Kabupaten Solok perlu untuk memperhatikan sarana yang menarik seperti warna gedung dan taman bunga pada masing- masing ruang rawat inap sehingga nyaman pasien dalam dapat terpenuhi.
- d. RSUD Arosuka Kabupaten Solok perlu untuk memperhatikan penampilan personil rumah sakit seperti menggunakan baju seragam, menggunakan sepatu saat melakukan tindakan dan menggunakan tanda pengenal sehingga pasien senang dilayani oleh personil rumah sakit.

2. Variabel *Responsiveness*

- a. RSUD Arosuka Kabupaten Solok perlu membantu pasien dalam pelayanan kesehatan seperti memandikan pasien istirahat total, memiringkan pasien dan membantu pemindahan pasien sehingga proses penyembuhan pasien bisa berjalan lebih cepat.
- b. RSUD Arosuka Kabupaten Solok perlu untuk memberikan kecepatan pelayanan kesehatan pada pasien seperti mengontrol infus pasien, tanda vital setiap kali yang ditetapkan sehingga penyakit pasien bisa secepatnya diatasi.
- c. RSUD Arosuka Kabupaten Solok perlu untuk menanggapi keluhan pasien dengan cepat sehingga semua keluhan pasien dapat teratasi dengan cepat.
- d. RSUD Arosuka Kabupaten Solok perlu untuk memberikan ketepatan pelayanan kesehatan pada pasien seperti memberitahu kepada pasien aturan

makan obat dan cara mengatasi rasa nyeri pasien sehingga proses penyembuhan pasien berjalan sesuai yang diharapkan.

3. Variabel *Assurance*

- a. RSUD Arosuka Kabupaten Solok perlu untuk memberikan rasa aman kepada pasien dalam berurusan dengan rumah sakit seperti keamanan arsip status pasien sehingga rahasia penyakit pasien dapat dijaga dari pihak yang tidak berkepentingan.
- b. RSUD Arosuka Kabupaten Solok perlu untuk menjaga kesopanan karyawan dalam pelayanan pasien seperti sopan santun dalam berbicara dan petugas minta izin setiap kali melakukan tindakan keperawatan maupun tindakan medis sehingga pasien merasa dihargai selama dalam pengobatan.
- c. RSUD Arosuka Kabupaten Solok perlu untuk meningkatkan pengetahuan karyawan dengan cara mengadakan seminar dan pelatihan setiap tahun sehingga setiap pertanyaan pasien dapat dijawab dengan baik.
- d. RSUD Arosuka Kabupaten Solok perlu untuk menanamkan kepercayaan pengobatan pada pasien melalui peningkatan SDM sehingga pasien tidak mengalami kekuatiran dalam pengobatan.

5.3. Keterbatasan dan Saran Penelitian

Berdasarkan hasil temuan ini, penulisan menyadari bahwa penelitian ini masih jauh dari kesempurnaan dan memiliki kelemahan serta keterbatasan yang mungkin akan mempengaruhi hasil penelitian ini, dengan demikian hendaknya keterbatasan dan kelemahan ini dapat menjadi perhatian bagi peneliti- peneliti yang akan datang seperti:

1. Keterbatasan jumlah sampel yang diambil menyebabkan tingkat keakuratan yang terjadi kemungkinan belum cukup untuk dijadikan dasar pengambilan keputusan secara tepat. Objek yang dipilih sebagai sampel diupayakan dan dikembangkan pada respon yang memahami karakteristik operasional instansi. Untuk itu penelitian yang akan datang dapat memperluas populasi dan sampel pada rumah sakit sehingga bisa lebih lama.
2. Penelitian ini hanya menggunakan variabel kualitas dan fasilitas pelayanan untuk mengukur atau mempengaruhi kepuasan pasien, hal ini masih belum dapat mengoptimalkan hasil penelitian secara baik atau secara keseluruhan dikarenakan masih terdapat faktor lain yang juga dapat menentukan dan mempengaruhi nilai tingkat kepuasan pasien. Untuk itu bagi peneliti yang akan datang hendaknya dapat menambah variabel lainnya seperti Whom, komitmen dan promosi yang dapat mempengaruhi kepuasan pasien. Kemudian juga dapat menggunakan teknik analisis data lainnya maupun metode lain lainnya. Sehingga seperti metode kualitatif agar didapatkan hasil yang lebih luas.
3. Sampel yang diteliti adalah pasien BPJS rawat inap untuk peneliti yang akan datang agar tidak hanya menggunakan sampel pasien BPJS rawat inap saja tetapi juga pasien umum.
4. Objek penelitian merupakan rumah sakit umum daerah milik pemerintah tipe C, untuk penelitian yang akan datang agar dapat mengambil objek rumah sakit swasta dengan tipe C