

BAB V

PENUTUP

5.1 Kesimpulan

Berdasarkan penelitian yang telah dilakukan memberikan bukti empiris mengenai pengaruh hubungan variabel-variabel yang diteliti dengan jumlah sampel sebanyak 72 orang pasien yang berobat di RSGM Baiturrahmah. Dari hasil penelitian ini dapat disimpulkan bahwa:

1. Kualitas pelayanan tidak signifikan terhadap *behavioral compliance* di RSGM Baiturrahmah. Artinya tidak terdapat pengaruh hubungan antara kualitas pelayan di RSGM Baiturrahmah dengan *behavioral compliance*.
2. Kualitas pelayanan terhadap kepuasan pasien berpengaruh signifikan, artinya semakin tinggi kualitas pelayanan, maka semakin pula tingkat kepuasan pasien di RSGM Baiturrahmah.
3. Kepuasan pasien terhadap *behavioral compliance* berpengaruh signifikan di RSGM Baiturrahmah .
4. Kepuasan pasien memediasi hubungan antara kualitas pelayanan dan *behavioral compliance* berpengaruh signifikan di RSGM Baiturrahmah
5. Nilai yang dipersepsikan terhadap kepuasan pasien berpengaruh signifikan
6. Nilai yang dipersepsikan tidak signifikan sebagai variabel moderasi

5.2 Implikasi

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan oleh peneliti di RSGM Baiturrahmah pada tahun 2018-15 Januari 2019, maka dikemukakanlah implikasi. Dimana peneliti mmengemukakan dua implikasi, yaitu implikasi praktis dan implikasi teoritis.

5.2.1 Implikasi Praktis

Hasil penelitian ini dapat digunakan sebagai implikasi praktis dan pedoman serta masukan bagi manajemen RSGM Baiturrahmah dimana yang menjadi fokus penelitian ini adalah *behavioural compliance*. Penelitian ini menemukan bahwa *behavioral compliance* pasien RSGM Baiturrahmah masih tergolong kedalam kategori tidak baik dan masih jauh dari kategori baik dan sangat baik. Oleh sebab itu perlu untuk melakukan berbagai upaya untuk meningkatkan *behavioural compliance* dimasa yang akan datang. Hal tersebut dikarenakan *behavioural compliance* merupakan perilaku pasien selama dan setelah menerima perawatan kesehatan yang mengacu pada sejauh mana pasien mengikuti petunjuk dan saran (Hausman, 2004).

Jika RSGM Baiturrahmah mampu meningkatkan *behavioural compliance* dari kondisi tidak baik menjadi baik dimasa yang akan datang maka beberapa keuntungan yang akan diperoleh seperti (1) ketika dibawah tekanan dia tidak akan berhenti minum obat yang seharusnya di minum setelah mendapatkan pengobatan di RSGM Baiturrahmah (2) akan memberitahu dokter yang ada di RSGM Baiturrahmah ketika dia (pasien) berhenti minum obat (3) dan pasien tidak akan pernah lupa meminum obat yang telah di resep kan terhadapnya.

Upaya peningkatan *behavioural compliance* sebagaimana yang dijelaskan diatas 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 *behavioural compliance* dan disamping itu saat penelitian ini berlangsung tingkat kepuasan pasien masih tergolong kedalam kategori cukup puas atau masih jauh dari kategori puas apalagi sangat puas. Tindakan konkrit yang dapat dilakukan oleh pihak manajemen RSGM Baiturrahmah Padang dalam rangka 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 RSGM Baiturrahmah Padang dipandang perlu untuk (a) memberikan layanan yang bebas kesalahan, sehingga pasien merasakan bahwa pilihan mereka dalam menggunakan layanan kesehatan di RSGM Baiturrahmah adalah tepat, (b) selalu melakukan evaluasi kepuasan pasien secara berkala, sehingga memiliki tingkat kepuasan secara keseluruhan dalam menerima layanan jasa kesehatan dari RSGM Baiturrahmah Padang, dan (c) senantiasa mengambil tindakan perbaikan dari hasil evaluasi kepuasan pasien, sehingga pasien mendapatkan pengalaman yang memuaskan di RSGM Baiturrahmah Padang.

Hal lain yang harus diperhatikan oleh pihak manajemen RSGM Baiturrahmah Padang sebagai implikasi praktis dari hasil penelitian ini adalah meningkatkan kualitas pelayanan. Hal ini dikarenakan, hasil penelitian ini telah membuktikan secara empiris bahwa kualitas pelayanan merupakan variabel

penting yang dapat mempengaruhi kepuasan pasien di RSGM Baiturrahmah Padang. Apalagi saat penelitian ini dilaksanakan, ditemukan implementasi kualitas pelayanan pada RSGM Baiturrahmah Padang masih tergolong kedalam kategori cukup baik atau masih jauh dari sangat baik.

(a) Tindakan nyata yang dapat dilakukan oleh pihak manajemen RSGM Baiturrahmah dalam rangka meningkatkan kualitas pelayanan adalah dengan cara memperhatikan dan meningkatkan dimensi dan item-item pernyataan pada variabel kualitas pelayanan yang masih memiliki skor rata-rata rendah. Dengan demikian pihak manajemen RSGM Baiturrahmah perlu meningkatkan dimensi:

- a) *tangibles* dengan cara menyediakan alat-alat yang lebih modern.
- b) *empathy* dengan cara dokter yang ada di RSGM Baiturrahmah memberikan perhatian tentang tentang penyakit yang ada di rongga mulut pasien, memiliki program penyuluhan mengenai pengetahuan pentingnya tingkat kesehatan gigi dan mulut masyarakat serta memiliki jam layanan flexibel kepada pasien; dan dokter yang bertugas di RSGM Baiturrahmah hendaknya lebih memahami kebutuhan pasien dibandingkan kebutuhan pribadi.
- c) *reliability* yaitu dokter yang bertugas di RSGM Baiturrahmah memberikan layanan sesuai dengan waktu yang telah dijanjikan, menyampaikan pelayanan sesuai waktu yang dijanjikan serta menyimpan dokumen/ catatan medis pasien tanpa kesalahan.

- d) *responsiveness* yaitu dengan cara dokter memberitahu kapan pastinya perawatan akan diberikan, memberikan layanan yang cepat, membantu keluhan di rongga mulut pasien, serta dokter di RSGM Baiturrahmah tidak menunjukkan sikap sibuk untuk merespon keluhan pasien.
- e) *assurance* dengan cara mampu membuat para pasien mempercayai mereka, senantiasa memberikan rasa aman dan nyaman kepada pasien dalam menerima perawatan, dokter maupun staf secara konsisten bersikap sopan terhadap pasien, serta memiliki pengetahuan yang memadai untuk menjawab pertanyaan pasien.

Selain meningkatkan kepuasan pasien dan kualitas pelayanan sebagaimana yang disampaikan sebelumnya, upaya lain dalam rangka memperbaiki kualitas pelayanan di RSGM Baiturrahmah adalah memperhatikan dan meningkatkan nilai yang dipersepsikan. Hal ini disebabkan hasil penelitian ini telah membuktikan secara empiris bahwa nilai yang dipersepsikan merupakan variabel penting yang mempengaruhi secara positif kepuasan pasien. Langkah-langkah nyata yang dapat dilakukan oleh pihak manajemen RSGM Baiturrahmah Padang dalam upaya peningkatan nilai yang dipersepsikan adalah (1) RSGM Baiturrahmah memiliki reputasi yang baik (2) RSGM Baiturrahmah harus lebih terkenal supaya lebih dikenal lagi di tingkat nasional, (3) dan memiliki citra yang baik.

5.2.2 Implikasi Teoritis

Hasil penelitian yang dilakukan di RSGM Baiturrahmah dapat dijadikan implikasi teoritis, yang dapat dikembangkan oleh penelitian dimasa akan datang.

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa kualitas pelayanan terhadap *behavioral compliance* di RSGM Baiturrahmah tidak memiliki hubungan yang signifikan, kepuasan pasien signifikan terhadap *behavioral compliance*, dan kualitas pelayanan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan.

Tetapi ketika ada variabel yang memediasi hubungan antara kualitas pelayanan terhadap *behavioral compliance* di RSGM Baiturrahmah, dimana yang menjadi variabel mediasi adalah kepuasan, maka hubungan kualitas pelayanan terhadap *behavioral compliance* menjadi kuat dan hasilnya menjadi signifikan, yang telah di buktikan pada hipotesis ke 3 (tiga). Sehingga dapat disimpulkan bahwa kepuasan pasien memiliki efek full mediasi yang sebelumnya tidak signifikan, menjadi signifikan dengan adanya mediasi yang dapat memperkuat suatu hubungan variabel bebas kepada variabel terikat.

Adapun faktor yang memperkuat atau yang mempengaruhi *behavioral compliance* di RSGM Baiturrahmah adalah kepuasan pasien dengan memperhatikan item-item seperti mendapatkan pengalaman yang memuaskan di di RSGM Baiturrahmah, pilihan yang tepat menggunakan, merasa senang menggunakan layanan di RSGM Baiturrahmah, layanan yang diterima melebihi harapan dan secara keseluruhan puas dengan layanan yang diberikan di RSGM Baiturrahmah.

Variabel nilai yang dipersepsikan terhadap kepuasan pasien di RSGM Baiturrahmah memiliki hubungan yang signifikan, sementara jika nilai yang dipersepsikan dijadikan sebagai variabel moderasi, seperti yang di uji pada hipotesis 6 (enam), maka variabel tersebut menjadi tidak signifikan, sehingga di asumsikan bahwa nilai yang dipersepsikan sebagai variabel moderasi tidak bisa

dijadikan variabel moderasi dan hanya cocok dijadikan variabel bebas yang terbukti pada hipotesis 5 (lima) bahwa terdapatnya hubungan yang signifikan antara nilai yang dipersepsikan terhadap kepuasan pasien.

Adapun faktor yang memperkuat nilai yang dipersepsikan di SRGM Baiturrahmah dengan memperhatikan aspek-aspek tarif yang wajar dan memadai, RSGM Baiturrahmah memiliki reputasi yang baik bagi pasien, terkenal dan memiliki citra yang baik di mata pasien, maka di masa yang akan datang persepsi pasien akan sama atau meningkat dimasa yang akan datang jika pihak RSGM Baiturrahmah memperhatikan aspek-aspek tersebut, dan penelitian ini bisa dijadikan penelitian lanjutan jika masih dibutuhkan.

5.3 Keterbatasan dan Saran Penelitian

Sebagaimana kebanyakan penelitian lainnya, penelitian ini tentunya juga tidak terlepas dari keterbatasan diantaranya:

1. Penelitian ini dilakukan hanya pada RSGM Baiturrahmah. Dengan demikian hasil dari penelitian ini tidak dapat berlaku sama dengan rumah sakit lainnya.
2. Jumlah responden dalam penelitian ini masih tergolong kecil sehingga dapat mempengaruhi ketepatan dari hasil penelitian yang di peroleh.
3. Penelitian ini hanya menggunakan variabel *behavioral compliance*, kualitas pelayanan, kepuasan pasien dan nilai yang dipersepsikan Dengan demikian variabel-variabel lain yang berpotensi mempengaruhi *behavioral compliance*, terabaikan seperti variabel eksternal (budaya, demografis, status sosial, kelompok, rujukan, dan keluarga) dan variabel internal (persepsi, pembelajaran, motif, kepribadian, dan emosi)

4. Penelitian ini menggunakan program Smart PLS 3.2.8 sebagai alat statistik dalam analisis data dimana pada program ini mengabaikan normalitas data.

Berdasarkan keterbatasan penelitian yang telah disampaikan diatas, maka beberapa saran dapat disampaikan kepada penelitian selanjutnya sebagai berikut:

1. Penelitian berikutnya dapat mereplikasi model penelitian ini, dan kemudian mengujinya secara empiris pada rumah sakit lainnya.
2. Jumlah responden dalam penelitian ini masih tergolong kecil sehingga dapat mempengaruhi ketepatan dari hasil yang diperoleh.
3. Penelitian berikutnya sebaiknya mempertimbangkan jumlah sampel yang lebih besar dalam rangka memperoleh validitasi data dan hasil penelitian yang lebih baik.
4. Pada penelitian selanjutnya diharapkan dapat melakukan penelitian di seluruh RSGM yang ada di Sumatera Barat, dan jika ingin melakukan penelitian yang lebih luas lagi lakukan ke seluruh RSGM yang ada di Indonesia.
5. Penelitian berikutnya dapat menambahkan variabel-variabel lain sebagai penentu *behavioral compliance* seperti variabel eksternal (budaya, demografis, status sosial, kelompok, rujukan, dan keluarga) dan variabel internal (persepsi, pembelajaran, motif, kepribadian, dan emosi)
6. Peneliti berikutnya dapat mempertimbangkan menggunakan program lainnya seperti program AMOS dan Lisrel sebagai bentuk program lain dari Structural Equation Modelling yang mempertimbangkan normalitas data.