

BAB V

PENUTUP

5.1 Kesimpulan

Penelitian ini memberikan bukti empiris mengenai pengaruh hubungan variabel-variabel yang diteliti dengan jumlah sample sebanyak 85 orang pasien yang berobat di RSGM Baiturrahmah Padang. Berdasarkan hasil dari analisis dan pengujian hipotesis maka dapat dirangkum kesimpulan yang merupakan jawaban dari permasalahan dalam penelitian ini yaitu sebagai berikut:

1. *Patient safety* berpengaruh positif terhadap kualitas pelayanan di RSGM Baiturrahmah Padang.
2. Kualitas pelayanan tidak berpengaruh terhadap *behavioral intention* di RSGM Baiturrahmah Padang.
3. Kualitas pelayanan berpengaruh positif terhadap kepuasan pasien di RSGM Baiturrahmah Padang.
4. Kepuasan pasien berpengaruh positif terhadap *behavioral intention* di RSGM Baiturrahmah Padang.
5. Kepuasan pasien memediasi hubungan antara kualitas pelayanan dan *behavioral intention* di RSGM Baiturrahmah Padang.

5.2 Implikasi Penelitian

1. Implikasi Teoritis

Berdasarkan model penelitian dan telah di uji kesesuaiannya melalui analisis *Structural Equation Model SmartPLS*, maka hasil penelitian ini dapat memperkuat konsep teoritis dari variabel-variabel yang mempengaruhi *behavioral intention* sebagai berikut:

- a. Variabel *patient safety* dinyatakan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kualitas pelayanan. Hasil penelitian ini mendukung penelitian sebelumnya yang dilakukan oleh Jandavath (2016), Qolipour (2018) dan Duggirala dkk (2008).
- b. Kualitas pelayanan dinyatakan tidak berpengaruh terhadap *behavioral intention*. Hasil penelitian ini mendukung penelitian olloruniwo (2006) dan menentang hasil penelitian Kuruuzum dan Koksai (2010), Rahman dkk (2018), Giovanis dkk (2018), dimana hasil penelitiannya menemukan pengaruh yang positif signifikan terhadap *behavioral intention*.
- c. Kualitas pelayanan dinyatakan berpengaruh terhadap kepuasan pasien. Hasil penelitian ini mendukung penelitian Kitapci dkk (2014), Elleuch (2008), Fatima dkk (2018).
- d. Kepuasan pasien dinyatakan berpengaruh terhadap *behavioral intention*. Hasil penelitian ini mendukung penelitian Amin dan Nasharuddin (2013), Aliman dan Mohamad (2013), Jandavath dan byram (2016).
- e. Kepuasan pasien dinyatakan memediasi antara kualitas pelayanan dan *behavioral intention*. Hasil penelitian ini mendukung penelitian Ismail dkk (2017), Aliman dan Mohamad (2013), Olloruniwo (2006), Gounaris dkk (2010).

2. Implikasi Praktis

Hasil penelitian ini dapat dijadikan sebagai pedoman serta masukan khususnya bagi pihak RSGM Baiturrahmah Padang untuk langkah yang akan diambil kedepan dalam rangka meningkatkan *behavioral intention* pasien di RSGM tersebut, pihak yang dimaksud adalah sebagai berikut:

- a. Direktur RSGM Baiturrahmah Padang beserta wakilnya
- b. Kepala Lab. Masing-masing bagian (Prosthodonti, Orthodonti, Konservasi, Paedodonti, Periodonti, Oral Surgery, Oral Medicine dan IKG)
- c. Tenaga medis (dokter gigi spesialis dan dokter gigi umum)
- d. Tenaga Paramedis (perawat)
- e. Tenaga non medis (staf atau yang bekerja di RSGM Baiturrahmah Padang)

Penelitian ini mengungkapkan bahwa *behavioral intention* pasien RSGM Baiturrahmah Padang masih tergolong kedalam kategori cukup baik dan masih jauh dari kategori baik dan sangat baik. Oleh karena itu, dipandang perlu untuk melakukan berbagai upaya untuk meningkatkan *behavioural intention* dimasa yang akan datang. *Behavioural intention* telah menjadi variabel penting dalam pengelolaan bisnis jasa termasuk jasa kesehatan seperti RSGM Baiturrahmah Padang.

Apabila RSGM Baiturrahmah Padang mampu meningkatkan *behavioural intention* dari kondisi cukup baik menjadi baik dimasa yang akan datang maka beberapa keuntungan yang akan diperoleh seperti (1) pasien akan merekomendasikan RSGM Baiturrahmah Padang, (2) pasien akan mengajak atau mendorong teman-temannya untuk menggunakan jasa kesehatan di RSGM Baiturrahmah Padang, (3) pasien akan mempertimbangkan RSGM Baiturrahmah Padang sebagai pilihan utama bila membutuhkan layanan jasa kesehatan diwaktu yang lain, dan (4) pasien tidak akan beralih kepada Rumah Sakit lain.

Upaya peningkatan *behavioural intention* 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 intention* 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 kategori baik apalagi kategori sangat baik.

Tindakan konkrit yang dapat dilakukan oleh pihak manajemen RSGM Baiturrahmah Padang 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 Padang dipandang perlu untuk meningkatkan dimensi (a) *empathy* dengan cara memberikan jam layanan flexibel kepada pasien; dan para dokter hendaknya lebih memahami kebutuhan pasien, (b) *responsiveness* dengan cara para dokter hendaknya memberikan layanan yang cepat kepada pasien, para dokter memberitahu pasien jika terjadi perubahan jadwal perawatan, dan para dokter hendaknya tidak menunjukkan sikap sibuk untuk merespon keluhan pasien, (c) *tangibles* dengan cara menyediakan brosur-brosur yang menarik untuk dibaca terkait dengan layanan kesehatan yang ditawarkan, dan (d) *assurance* dengan cara senantiasa memberikan rasa aman dan nyaman kepada pasien dalam menerima perawatan.

Selain meningkatkan kepuasan pasien dan kulaitas pelayanan sebagaimana yang disampaikan sebelumnya, upaya lain dalam rangka memperbaiki kualitas pelayanan di RSGM Baiturrahmah Padang adalah memperhatikan dan meningkatan *patient safety*. Hal ini disebabkan hasil penelitian ini telah membuktikan secara empiris bahwa *patient safety* merupakan variabel penting yang secara positif mempengaruhi kualiatas pelayanan. Langkah-langkah nyata yang dapat dilakukan oleh pihak manajemen RSGM Baiturrahmah Padang dalam upaya peningkatan *patient safety* adalah (1) tidak melakukan kesalahan

dalam identifikasi pasien, (2) memberikan informasi yang tepat kepada pasien, (3) tidak melakukan kesalahan dalam pemberian obat, (4) memberikan layanan kesehatan sesuai prosedur, dan (5) meminimalkan terjadinya resiko infeksi dalam layanan kesehatan.

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 Padang. Dengan demikian hasil dari penelitian ini tidak dapat berlaku sama pada rumah sakit lainnya, oleh sebab itu disarankan penelitian berikutnya dapat mereplikasi model penelitian ini, dan kemudian mengujinya secara empiris pada rumah sakit lainnya seperti di beberapa rumah sakit swasta dan rumah sakit pemerintah di kota padang.
2. Jumlah responden dalam penelitian ini masih tergolong kecil (85 responden) sehingga dapat mempengaruhi ketepatan dari hasil penelitian yang di peroleh, dengan demikian disarankan penelitian berikutnya dapat mempertimbangkan jumlah sampel yang lebih besar (lebih dari 150 responden) dalam rangka memperoleh validitasi data dan hasil penelitian yang lebih baik.
3. Penelitian ini hanya menggunakan variabel kepuasan pasien dan kualitas pelayanan sebagai penentu *behavioral intention*. Dengan demikian variabel-variabel lain yang berpotensi mempengaruhi *behavioral intention* terabaikan seperti variabel eksternal (budaya, demografis, status sosial, kelompok, rujukan, dan keluarga) dan variabel internal (persepsi, pembelajaran, motif, kepribadian, dan emosi), maka pada penelitian berikutnya disarankan dapat

menambahkan variabel-variabel lain sebagai penentu *behavioral intention* pasien 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 *SmartPLS* 3.2.8 sebagai alat statistik dalam analisis data dimana pada program ini mengabaikan normalitas data, oleh sebab itu peneliti berikutnya dapat mempertimbangkan penggunaan program lainnya seperti program AMOS dan LISREL sebagai bentuk program lain dari *Structural Equation Modelling* yang mempertimbangkan normalitas data.