

BAB V

KESIMPULAN, IMPLIKASI DAN SARAN

A. Kesimpulan

Kesimpulan pada penelitian ini dapat diuraikan sebagai berikut:

1. Berdasarkan hasil analisis deskriptif:
 - a. Responden penelitian ini terdiri dari pasien rawat inap Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) Tarakan Jakarta yang 4% dari total responden berusia dibawah usia 18 tahun, 16% berusia 19-25 tahun, 28% berusia 26-36 tahun, 21% berusia 37-45 tahun, 17% berusia 45-55 tahun dan 14% berusia diatas 56 tahun. Berdasarkan jenis kelamin 53% pasien perempuan, 37% pasien laki-laki dan 10% tidak memberikan keterangan. Berdasarkan tingkat pendidikan 3% tingkat SD, 6% tingkat SMP, 34% tingkat SMA, 28% tingkat Diploma, dan 29% tingkat Sarjana, berdasarkan status sipil 78% sudah menikah, 21% belum menikah, dan 1% tidak memberikan keterangan. Berdasarkan jenis pekerjaan pasien rawat inap RSUD Tarakan Jakarta 5% Pelajar, 26% PNS, 37% Pegawai Swasta, 15% Wirasawsta, 7% Pedagang, 10% lainnya.
 - b. Tingkat harga/tarif pelayanan lebih tinggi dibandingkan tingkat kepuasan pasien menunjukkan bahwa harga/tariff pelayanan berpengaruh terhadap kepuasan pasien walaupun tidak terlalu

signifikan. Tingkat Kualitas Pelayanan lebih tinggi dibandingkan dengan Kepuasan Pasien, sehingga menunjukkan pengaruh kualitas pelayanan yang signifikan terhadap kepuasan pasien.

- c. Kecenderungan responden menunjukkan bahwa pasien yang berusia 37-45, memiliki tingkat kepuasan pasien yang lebih tinggi dibanding dengan pasien yang berusia lebih muda atau lebih tua.
- d. Kecenderungan responden menunjukkan bahwa pasien yang tidak memberi keterangan jenis kelamin lebih tinggi (menganggap bahwa harga terlalu tinggi) dibandingkan dengan pasien perempuan dan pasien laki-laki.
- e. Kecenderungan responden menunjukkan bahwa pasien yang tidak memberikan info tentang status jenis kelamin memiliki tingkat kepuasan yang paling tinggi dan pasien perempuan memiliki tingkat kepuasan yang lebih tinggi dibandingkan pasien laki-laki.
- f. Berdasarkan latar belakang pendidikan, responden yang memiliki tingkat kecenderungan kepuasan yang paling tinggi adalah pasien dengan latar belakang pendidikan diploma dan yang paling rendah adalah pasien dengan latar belakang pendidikan SD.
- g. Berdasarkan latar belakang status sipil, responden yang memiliki tingkat kecenderungan kepuasan yang paling tinggi adalah pasien yang tidak mencantumkan status sipil, responden dengan status kawin cenderung memiliki tingkat kepuasan yang paling tinggi, dan

yang tidak kawin cenderung seimbang antara yang puas dan sangat puas.

- h. Berdasarkan latar belakang pekerjaan, responden dengan latarbelakang pekerjaan Pegawai Negeri Sipil (PNS) memiliki tingkat kecenderungan kepuasan yang paling tinggi. Sementara yang paling rendah adalah pasien dengan latar belakan pekerjaan pelajar.
- i. Responden pada usia dibawah 18 tahun, responden cenderung memiliki perhatian harga/tarif pelayanan yang lebih tinggi (responden menganggap harga cukup mahal). Sementara itu responden dengan usia antara 46-55 tahun banyak yang menyatakan bahwa harga/tarif pelayanan murah.
- j. Kecenderungan responden perempuan menilai bahwa harga/tarif pelayanan mahal (tinggi) daripada responden laki-laki dan yang tidak memberikan keterangan jenis kelamin.
- k. Responden pada tingkat pendidikan Sekolah Dasar, memiliki kecenderungan perhatian harga/tarif pelayanan yang lebih tinggi (harga/biaya pelayanan mahal) dari semua kategori responden berdasarkan tingkat pendidikan.
- l. Kecenderungan responden yang tidak memberikan keterangan status sipil tingkat perhatian harga/tarif pelayanan berada pada kategori yang lebih tinggi. Lain halnya dengan pasien yang

memberikan keterangan status sipil perhatian harga/tarif pelayanan berada pada kategori yang lebih rendah.

- m. Kecenderungan responden yang berprofesi lainnya, tingkat perhatian harga/tarif pelayanan berada pada kategori yang lebih tinggi. Sebaliknya, pasien yang pekerja selain profesi lainnya perhatian harga/tarif pelayanan berada pada kategori yang lebih rendah.
- n. Responden dengan usia dibawah 18 tahun, tingkat memperhatikan kualitas pelayanan responden cenderung berada pada kategori yang lebih tinggi. Pada responden dengan rentang usia selain 19 tahun sampai usia diatas 56 tahun, tingkat perhatian kualitas pelayanan yang lebih rendah.
- o. Responden yang tidak memberikan keterangan jenis kelamin cenderung memiliki tingkat memperhatikan kualitas pelayanan yang lebih tinggi dari pada responden perempuan dan laki-laki.
- p. Responden pada tingkat pendidikan SMP, memiliki kecenderungan tingkat memperhatikan kualitas pelayanan yang lebih tinggi dari semua kategori responden berdasarkan tingkat pendidikan.
- q. Responden yang tidak memberikan keterangan status sipil yang memiliki kecenderungan tingkat memperhatikan kualitas pelayanan yang lebih tinggi dari semua kategori responden berdasarkan status sipil.

- r. Kecenderungan responden, berprofesi pedagang, tingkat memperhatikan kualitas pelayanan berada pada kategori yang lebih tinggi. Sebaliknya, pasien yang pekerja selain pedagang memperhatikan kualitas pelayanan berada pada kategori yang lebih rendah.
2. Berdasarkan uji hipotesis
 - a. Kepuasan Pasien memiliki hubungan yang positif dengan Harga/Tarif Pelayanan memberi pengaruh yang signifikan.
 - b. Kualitas pelayanan memiliki hubungan yang positif dan signifikan terhadap Harga/Tarif Pelayanan.
 - c. Harga/Tarif Pelayanan dan Kualitas pelayanan secara bersama-sama mempengaruhi Kepuasan Pasien secara signifikan.
 - d. Hasil Koefisien Determinasi menunjukkan Harga/Tarif Pelayanan dan Kualitas Pelayanan berpengaruh sebesar 19,8% terhadap Kepuasan Pasien, sedangkan 80,2% Kepuasan Pasien dipengaruhi oleh variabel lain yang tidak diteliti.

B. Implikasi

Harga/Tarif Pelayanan memiliki hubungan yang positif secara parsial mempengaruhi secara signifikan terhadap Kepuasan Pasien. Demikian pula, hasil uji F menunjukkan bahwa Harga/Tarif Pelayanan dan Kualitas

Pelayanan secara simultan berpengaruh signifikan terhadap Kepuasan Pasien.

Koefisien determinasi menunjukkan bahwa Harga/Tarif Pelayanan dan Kualitas pelayanan menjadi penyumbang pengaruh Kepuasan Pasien sebesar 19,8%. Secara statistik, angka ini relatif rendah. Namun Harga/Tarif Pelayanan dan Kualitas pelayanan merupakan potensi internal yang berada dalam kendali pihak Rumah Sakit, sehingga lebih mudah untuk diintervensi dibandingkan potensi eksternal.

1. Meningkatkan Respon Positif Pasien Terhadap Harga/Tarif Pelayanan

Tingkat Harga/Tarif Pelayanan yang lebih tinggi dibandingkan dengan Kepuasan Pasien, menunjukkan bukti bahwa variabel ini berpengaruh terhadap Kepuasan Pasien. Walaupun secara statistik, selisihnya lebih tinggi 0,01 (tidak terlalu signifikan), namun dari Uji T dan Uji F menunjukkan bahwa harga berpengaruh pada kepuasan pasien. Variabel ini penting untuk diperhatikan pihak terkait (Pemerintah Daerah dan Rumah Sakit Tarakan) yang berperan besar dalam penetapan harga, karena pengaruhnya terhadap kepuasan pasien.

Upaya-upaya yang dapat dilakukan agar pasien memberikan penilaian positif terhadap harga (puas terhadap harga yang ditawarkan) adalah sebagai berikut:

- a. Perincian harga dan kesesuaian harga dengan harapan pasien, mendapat penilaian yang paling rendah artinya harga masih dianggap terlalu mahal

atau belum sesuai dengan harapan pasien sehingga penyampaian perincian harga perlu ditingkatkan dan kualitas pelayanan juga perlu ditingkatkan karena pasien cenderung menilai positif bila harga sesuai dengan kualitas pelayanan. Terbukti bahwa indikator yang paling tinggi adalah kesesuaian harga dengan kualitas pelayanan. Walaupun harga sudah sesuai dengan kualitas pelayanan (menurut responden) namun belum memenuhi harapan pasien dan informasi perinciannya perlu ditingkatkan.

- b. Tinjauan ulang terhadap harga yang ditetapkan dengan mempertimbangkan biaya operasional, kebijakan pemerintah daerah dan dinas terkait, serta mempertimbangkan kemampuan daya beli masyarakat.

2. Mempertahankan dan Meningkatkan Kualitas Pelayanan

Nilai Kualitas Pelayanan responden yang tinggi merupakan modal berharga bagi Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) Tarakan Jakarta untuk terus meningkatkan Kepuasan Pasien. Nilai Kualitas Pelayanan ini perlu untuk dipertahankan dan ditingkatkan.

Mengintegrasikan Kualitas Pelayanan di Rumah Sakit, akan membuat pasien merasakan makna kualitas pelayanan di rumah sakit tersebut di perhatikan. Mengingat pengaruhnya yang signifikan terhadap kepuasan pasien.

Seperti yang terungkap dalam hasil penelitian, indikator kelengkapan alat kesehatan mendapatkan penilaian yang paling rendah dibandingkan dengan indikator-indikator lain dalam dimensi kualitas pelayanan, maka untuk meningkatkan kualitas pelayanan, perlu adanya peningkatan alat-alat kesehatan baik dari segi kualitas maupun dari segi kuantitas.

C. Saran

Berdasarkan hasil analisis dari penelitian ini, maka peneliti mengusulkan hal-hal sebagai berikut:

1. Bagi Kementerian Kesehatan:
 - a. Konsisten melakukan pengawasan terhadap Rumah Sakit-Rumah Sakit Baik Swasta maupun Rumah Sakit di bawah naungan Pemerintah Daerah setempat.
 - b. Memberikan pelatihan-pelatihan terhadap civitas Rumah Sakit.
 - c. Pihak Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) Tarakan Jakarta harus melakukan kaji ulang mengenai tariff / harga pelayanan mengingat Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) Tarakan Jakarta adalah rumah sakit pemerintah daerah bukan milik perorangan ataupun pribadi.
 - d. Komponen Rumah Sakit hendaknya meningkatkan kualitas pelayanan.

2. Kepala Dinas Kesehatan agar dapat meningkatkan kemampuan profesional dan pengawasan terhadap RSUD – RSUD yang tidak melayani pasien dengan baik.
3. Bagi peneliti selanjutnya, disarankan untuk dapat melakukan pengambilan data dengan metoda lain, di luar metoda penyebaran kuesioner yang dilakukan pada penelitian ini, yakni dengan melakukan dialog atau wawancara langsung dengan responden.

Apabila penelitian selanjutnya membahas tentang Kepuasan pasien sebagaimana penelitian ini, maka disarankan untuk meneliti variabel bebas lainnya secara lebih mendalam, yang menyumbang pengaruh lebih besar terhadap Kepuasan pasien tersebut. Hal ini mengingat Harga/Tarif pelayanan dan Kualitas pelayanan, dalam penelitian baru menyumbang 19,8% terhadap Kepuasan Pasien.