

## BAB 5

### KESIMPULAN DAN SARAN

#### 5.1 Kesimpulan

Bila dilihat dari hasil analisis yang sudah dilaksanakan mengenai Pengaruh Mutu Pelayanan Rawat Jalan pada Pasien yang menggunakan Jaminan Kesehatan Nasional (JKN) terhadap Tingkat Kepuasan Pasien di Rumah Sakit Mitra Jambi, maka diperoleh kesimpulan dalam penelitian ini sebagai berikut :

1. Variabel *Tangibles* (X1), Variabel *Reliability* (X2), Variabel *Responsiveness* (X3), Variabel *Assurance* (X4), Variabel *Empathy* (X5) mampu mempengaruhi Tingkat Kepuasan (Y) sebesar 38,1% sisanya sebesar 100% - 38,1% yakni sebesar 61,9% dijelaskan oleh variabel atau faktor lainnya.
2. Variabel *Tangibles* (X1), Variabel *Reliability* (X2), Variabel *Responsiveness* (X3), Variabel *Assurance* (X4), Variabel *Empathy* (X5) secara bersama – sama atau simultan berpengaruh signifikan terhadap Tingkat Kepuasan (Y), oleh karena itu H1 diterima.
3. Pada variabel *Tangibles* (X1) diketahui nilai koefisien regresinya ialah 14.164, yakni bernilai positif. Yang berarti *Tangibles* (X1) berpengaruh positif terhadap Tingkat Kepuasan (Y). Kemudian didapatkan nilai statistik t atau t hitung dari *Tangibles* (X1) adalah 1.553 lebih kecil dari t tabel = 1.96 dan nilai Sig. ialah 0.121, yakni lebih besar dari tingkat signifikansi 0,05, maka *Tangibles* (X1) tidak berpengaruh signifikan terhadap Tingkat

Kepuasan (Y). Sehingga disimpulkan *Tangibles* (X1) berpengaruh positif terhadap Tingkat Kepuasan (Y), namun tidak signifikan. Oleh karena itu H2 ditolak.

4. Pada variabel *Reliability* (X2) diketahui nilai koefisien regresinya sebesar 25.285, yakni bernilai positif. Yang berarti *Reliability* (X2) berpengaruh positif terhadap Tingkat Kepuasan (Y). Kemudian didapatkan nilai statistik t atau t hitung dari *Reliability* (X2) adalah 3.029 lebih besar dari t tabel = 1.96 dan nilai *Sig.* ialah 0.003, yakni lebih kecil dari tingkat signifikansi 0,05, maka *Reliability* (X2) berpengaruh signifikan terhadap Tingkat Kepuasan (Y). Sehingga disimpulkan *Reliability* (X2) berpengaruh positif dan signifikan terhadap Tingkat Kepuasan (Y). Oleh karena itu H3 diterima.
5. Pada variabel *Responsiveness* (X3) diketahui nilai koefisien regresinya adalah 24.767, yakni bernilai positif. Yang berarti *Responsiveness* (X3) berpengaruh positif terhadap Tingkat Kepuasan (Y). Lalu untuk nilai statistik t atau t hitung dari *Responsiveness* (X3) adalah 2.713 lebih besar dari t tabel = 1.96 dan nilai *Sig.* yaitu 0.007, yakni lebih kecil dari tingkat signifikansi 0,05, maka *Responsiveness* (X3) berpengaruh signifikan terhadap Tingkat Kepuasan (Y). Sehingga disimpulkan *Responsiveness* (X3) berpengaruh positif dan signifikan terhadap Tingkat Kepuasan (Y). Oleh karena itu H4 diterima.
6. Pada variabel *Assurance* (X4) didapatkan nilai koefisien regresi sebesar 26.322, yakni bernilai positif. Yang berarti *Assurance* (X4) berpengaruh positif terhadap Tingkat Kepuasan (Y). Kemudian diketahui statistik t atau t hitung dari *Assurance* (X4) ialah 2.924 lebih besar dari t tabel = 1.96 dan

nilai *Sig.* sebesar 0.004, yakni lebih kecil dari tingkat signifikansi 0,05, maka *Assurance* (X4) berpengaruh signifikan terhadap Tingkat Kepuasan (Y). Sehingga disimpulkan *Assurance* (X4) berpengaruh positif dan signifikan terhadap Tingkat Kepuasan (Y). Oleh karena itu H5 diterima.

7. Pada variabel *Empathy* (X5) diketahui nilai koefisien regresi sebesar 32.635, yakni bernilai positif. Yang berarti *Empathy* (X5) berpengaruh positif terhadap Tingkat Kepuasan (Y). Kemudian didapatkan statistik t atau t hitung dari *Empathy* (X5) yaitu 3.337 lebih besar dari t tabel = 1.96 dan nilai *Sig.* ialah 0.001, yakni lebih kecil dari tingkat signifikansi 0,05, maka *Empathy* (X5) berpengaruh signifikan terhadap Tingkat Kepuasan (Y). Sehingga disimpulkan *Empathy* (X5) berpengaruh positif dan signifikan terhadap Tingkat Kepuasan (Y). Oleh Karena itu H6 diterima.

## **5.2 Saran**

Berdasarkan hasil dari analisis yang sudah dipaparkan pada pembahasan di atas, maka terdapat beberapa saran atau masukan terkait hasil dari penelitian ini baik itu yang bersifat praktis maupun saran yang bersifat akademis, yakni sebagai berikut:

### **5.2.1 Saran Praktis**

Dari data hasil analisis, didapatkan bahwa ada Pengaruh Signifikan dari Mutu Pelayanan terhadap Tingkat Kepuasan Pasien Rawat Jalan dengan Jaminan Kesehatan Nasional di Rumah Sakit Mitra Jambi. Dengan demikian, diharapkan Instalasi Rawat Jalan Rumah Sakit Mitra Jambi untuk dapat menjaga serta

meningkatkan mutu pelayanan, terutama bila dilihat dari hasil pada dimensi *emphaty* (karena memiliki *standardized coefficients* beta tertinggi) dengan cara meningkatkan kesabaran dan keramahan petugas melalui pelatihan – pelatihan seperti *in house training* komunikasi efektif maupun budaya tegur sapa yang seharusnya dilakukan secara berkala di Rumah Sakit kepada seluruh pegawai, serta memberikan layanan yang sesuai dengan kebutuhan pasien. Pelatihan ini dapat dimasukkan dalam diklat orientasi pegawai baru, sehingga semua pegawai baru yang akan memulai pekerjaannya di RS Mitra Jambi sudah terpapar terlebih dahulu dengan materi – materi dasar seperti komunikasi efektif dan budaya tegur, salam, sapa tersebut. Selain daripada itu dapat juga dilakukan mitigasi untuk mempertahankan dimensi *Emphaty* ini agar dapat terjaga dengan baik, yaitu dengan memberikan pendampingan konsultasi psikolog kepada setiap pegawai RS Mitra Jambi khususnya kepada perawat sebagai pegawai yang cukup banyak berhadapan langsung dengan pasien yang memiliki berbagai macam karakteristik dan keluhan. Bila dilihat dari usia responden terbanyak ada di atas 50 tahun yang dimana menurut penelitian Devi Maya, dkk pada tahun 2018 yang mengatakan bahwa Kualitas hidup lansia ditinjau dari sabar dan dukungan sosial. Untuk itu dirasa penting bahwa perawat harus dibekali dengan pendampingan juga dari psikolog untuk manajemen emosi dan pencegahan depresi terutama akibat dari pekerjaan agar tetap optimal saat berhadapan dengan pasien (Maya Devi dkk 2018).

Dan juga tentunya rumah sakit tetap memperhatikan aspek dimensi lainnya, seperti *Reliabililty* yang juga memiliki *standardized coefficients* beta tertinggi setelah *Emphaty*, yang dimana pada *reliability* masih ditemukan responden yang

menyatakan kadang – kadang untuk ketepatan jadwal praktek dokter, ini bisa dilakukan pembinaan kepada dokter – dokter yang berpraktek atau membuat dokter tetap atau *fulltimer* agar dokter tersebut fokus di RS Mitra Jambi saja. Begitu pula dengan kecepatan dan ketepatan waktu pendaftaran sebaiknya di era digital saat ini dapat diutamakan untuk edukasi pasien agar dapat mendaftar melalui aplikasi yang sudah disiapkan, agar mengurai antrian dipendaftaran.

### **5.2.2 Saran Akademis**

Untuk penelitian selanjutnya melihat bahwa pengaruh signifikan tertinggi ada pada dimensi *emphaty* maka dapat diperdalam lagi atau lebih dispesifikan lagi mengenai Analisa Peran Dimensi *Emphaty* ini terhadap kepuasan pasien, agar rumah sakit tidak megabaikan dimensi ini dan dapat tetap mempertahankan mutu pelayanan yang baik.

## REFERENCES

- Agustian, R. (2015). “Study Deskriptif Tentang Kualitas Pelayanan di Ramah Sakit Umum Dr. Wahidin Sudiro Husodo Kota Mojokerto Pasca Menjadi Rumah Sakit Tipe B”. *Jurnal Kebijakan Manajemen dan Publik*. Volume 1, Nomor 1.
- Akbar, M., I., Rizky, S. (2020). “Hubungan Kecepatan Mendapatkan Layanan, Ramah Dan Sikap Santun Petugas Kesehatan Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Inap Rumah Sakit Umum Daerah Buton Utara”. *MIRACLE Journal of Public Health*. Vol 3. No.1.
- Ampu, M., N., Fitriyaningsih. (2020). “Pengaruh Kualitas Pelayanan Kesehatan Terhadap Tingkat Kepuasan Pasien Pengguna BPJS di Desa Suane (Puskesmas Eban) Tahun 2020”. *Intelektiva : Jurnal Ekonomi, Sosial, Humaniora*. Vol.2, No.5.
- Ampu, M., N., Fitriyaningsih. (2020). “Pengaruh Kualitas Pelayanan Kesehatan Terhadap Tingkat Kepuasan Pasien Pengguna BPJS di Desa Suane (Puskesmas Eban) Tahun 2020”. *Intelektiva : Jurnal Ekonomi, Sosial, Humaniora*. Vol.2, No.5.
- Baan, R., R., S. (2020). Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pasien Rawat Inap pada RS. Bahagia Makassar. *Ekombis Sains: Jurnal Ekonomi, Keuangan dan Bisnis*, Volume 5, Nomor 1.
- Dellialvi, M., Isbandono, P. (2023). Analisis Indikator Mutu Pelayanan Kesehatan Menurut Standar Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 30 Tahun 2022 Di Rsud Waluyo Jati Kraksaan. *Inovant*, Volume1, Nomor 3.

- Diani, Fifit. (2019). “Pengaruh Kualitas Pelayanan Kesehatan terhadap Kepuasan Pasien Rawat Jalan Rumah Sakit Ibu dan Anak Kirana Sepanjang Sidoarjo”.  
Jurnal Kesehatan : Warta Bhakti Husada Mulia. Vol 6, No. 2.
- Ghozali, I. (2013). “Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program IBM SPSS 21 Update PLS Regresi”. Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Ghozali, I. (2018). “Aplikasi Analisis Multivariat dengan Program SPSS”.  
Semarang: Badan Penerbitan Universitas Diponegoro.
- Hardani, dkk. (2020). Metode Penelitian Kualitatif dan Kuantitatif. Cetakan 1,  
Yogyakarta : CV. Pustaka Ilmu Group.
- Hariyanti, T., David., Erika, W. (2014). “Hubungan Keterlambatan Kedatangan Dokter terhadap Kepuasan Pasien di Instalasi Rawat Jalan”. Jurnal Kedokteran Brawijaya. Vol 28. No.1.
- Hamzyah. (2019).”Pengaruh *Responsiveness, Tangible, Dan Emphaty* Terhadap Kepuasan Pelayanan Pelanggan Pada PT. PLN (Persero) Di Kabupaten Enrekang”. Jurnal *Profitability* Fakultas Ekonomi Dan Bisnis. Volume 3. No.1.
- Hikmawati., Fenti. (2020). Metodologi Penelitian. Edisi 1, Cetakan 4, Depok : Rajawali.
- Humas dan Marketing RS Mitra Jambi. (2023). *Company Profile* RS Mitra jambi.  
Jambi : RS Mitra.

- Kepala Dinas Kesehatan Provinsi Jambi. (2023). Profil Kesehatan Provinsi Jambi tahun 2022. Jambi : Dinkes Jambi.
- Kepala Direktorat RS Khusus dan Swasta. (1994). Buku Pedoman Upaya Peningkatan Mutu Pelayanan Rumah Sakit. Bakti Husada.
- Kementerian Kesehatan RI. (2016). Buku Panduan Jaminan Kesehatan Nasional (JKN) Bagi Populasi Kunci. Jakarta : Kemenkes RI.
- Kementerian Kesehatan RI. (2020). Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 3 Tahun 2020 Tentang Klasifikasi dan Perizinan Rumah Sakit. Jakarta : Kemenkes RI.
- Kemenkes RI. (2019). Buletin SDM Kesehatan Edisi Desember 2019. Jakarta : Buletin SDM Kesehatan.
- Khairani. Putri, A. (2023). “Hubungan Kualitas Pelayanan Rawat Jalan BPJS dengan Kepuasan Pasien di Puskesmas Glugur Darat Medan Tahun 2022. *Jurnal Kesehatan Tambusai*” . Volume 4, Nomor 2.
- Lufianti, A., Christina, N., W., Miyarti. (2020). “Hubungan Antara Keandalan dan Cepat Tanggap Perawat Terhadap Kepuasan Pasien di Ruang Teratai RSUD Sunana Kalijaga Demak”. *Journal Of TSCNers*. Vol.5, No.1.
- Maya Devi, dkk. 2018. Kualitas Hidup Lansia Ditinjau dari Sabar dan Dukungan Sosial. *Jurnal Ilmiah Psikologi Terapan*. Vol. 06. No. 02.
- Menteri Kesehatan Republik Indonesia. (2022). Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 30 tahun 2022 Tentang Indikator Nasional Mutu Pelayanan Kesehatan Tempat Praktik Mandiri Dokter dan Dokter Gigi,



Klinik, Pusat Kesehatan Masyarakat, Rumah Sakit, Laboratorium Kesehatan, dan Unit Transfusi Darah. Jakarta : Menkes RI.

Menteri Kesehatan Republik Indonesia. (2008). Keputusan Menteri Kesehatan RI Nomor.129/Menkes/SK/IV/2008 tentang Standar Pelayanan Minimal Rumah Sakit. Jakarta : Menkes RI.

Nanda, A., S. (2018). “Pengaruh *Responsiveness* Perawat Dalam Praktik Komunikasi Terapeutik Terhadap Kepuasan Pasien Instalasi Rawat Inap RSU Haji Surabaya”. Jurnal Administrasi Kesehatan Indonesia. Volume 6. No.2.

Nasution, M. N., (2005). “Manajemen Mutu Terpadu”. Edisi Kedua. Bogor : Ghalia Indonesia

Nursalam. (2011). “Proses dan Dokumentasi keperawatan, konsep, dan praktek”. Jakarta : Salemba.

Pembina Utama Muda PTSP Jambi. (2022). Izin Operasional Nomor 02 Tahun 2022 mengenai Penyelenggaraan Rumah Sakit Umum Mitra Kota Jambi Sebagai Rumah Sakit Kelas C. Jambi : PTSP.

Puspitasari, D., A., Endang, P., & Ichsan, R. (2020). “Perbedaan Tingkat Kepuasan Pasien Umum dengan Pasien BPJS berdasarkan Mutu Pelayanan Keperawatan”. Dunia Keperawatan : Jurnal Keperawatan dan Kesehatan. Volume 8, Nomor 2.

Putri, A., K., Dina, S. (2021). “Efektivitas Penembalian Berkas Rekam Medis Rawat Inap Dalam Menunjang Kualitas Laporan di Rumah Sakit Bhayangkara Sartika Asih Bandung”. Jurnal Inovasi Penelitian. Volume 2, Nomor 3.

- Republik Indonesia. Undang – undang Dasar 1945 pasal 28 H ayat (1) tentang Pemeliharaan Kesehatan. Jakarta : Republik Indonesia.
- Republik Indonesia. (2009). Undang – Undang Republik Indonesia Nomor 44 Tahun 2009 Tentang Rumah Sakit. Jakarta : Republik Indonesia.
- Republik Indonesia. (2011). Undang – Undang Nomor 24 Tahun 2011 Tentang Badan Penyelenggara Jaminan Sosial. Jakarta: Republik Indonesia.
- Rismayanti, dkk. (2018). “Pengaruh Mutu Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien di UPTD Kesehatan Puskesmas Bojo Baru Kabupaten Barru”. *Journal of Management*. Vol 1, No. 3.
- Saat, S., Mania, S. (2020). Pengantar Metodologi Penelitian. Edisi Revisi, Gowa: Pusaka Almaida.
- Satrianegara, M., Fais., (2014). “Organisasi dan Manajemen Pelayanan Kesehatan”. Jakarta: Salemba Medika.
- Sugiyono. (2022). Metode Penelitian Manajemen. Edisi Revisi 2, Bandung : Alfabeta.
- Sinaga, S.,E. (2017). “Pengaruh Mutu Pelayanan Rawat Jalan Terhadap Persepsi Pasien atau Keluarga di RS Misi Lebak Banten”. *Jurnal Kesehatan Manarang*, Volume 2, Nomor 2.
- Tobing, Indridani Rogate, dkk. (2023). “Hubungan Kualitas Pelayanan Terhadap Tingkat Kepuasan Pasien Rawat Inap BPJS Kesehatan”. *Jurnal Keperawatan Priority*. Volume 6, Nomor 2.

- Umam Chairul dkk. (2019). “Analisa Kepuasan Pasien terhadap Mutu Pelayanan Kesehatan Rawat Jalan dengan Metode IPA (*Importance Perfomance Analisis*) di Puskesmas Bogor Tengah Kota Tahun 2018”. *Jurnal Mahasiswa Kesehatan Masyarakat*, Volume 2, Nomor 1.
- Widodo S dkk. 2023. *Buku Ajar Metode Penelitian*. Pangkal Pinang : CV Science Techno Direct. Cetakan Pertama.
- Wulandari, D., I. (2022). “Analisis Mutu Pelayanan Kesehatan Pasien BPJS dengan Pasien Mandiri di Kota Medan”. *Humantech : Jurnal Ilmiah Multidisplin Indonesia*. Volume 1, Nomor 9.
- World Health Organization*. (2013). WHO tentang Rumah Sakit. *World Health Organization*.
- Yanuarti, R. (2021). “Tingkat Kepuasan Pasien BPJS dan Pasien Umum. *Jurnal Kesmas Asclepius*”. Volume 3, Nomor 1.
- Zulaika, dkk. (2020). “Analisis Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Rawat Jalan di RS Azra tahun 2019”. *Jurnal Teras Kesehatan*. Vol 3, No 2.
- Zumria, Narmi, Tahiruddin. (2020). “Perbedaan Tingkat Kepuasan Pasien BPJS dan Non BPJS terhadap Mutu Pelayanan di Ruang Rawat Inap RSUD Kota Kendari. *Jurnal Ilmiah Karya Kesehatan*”. Volume 1, Nomor 1.