

## BAB 5

### KESIMPULAN DAN SARAN

#### 5.1 Kesimpulan

Dari hasil pembahasan diatas maka dapat disimpulkan:

1. H<sub>1</sub> diterima yaitu ada pengaruh signifikan mutu pelayanan rawat inap terhadap tingkat kepuasan pasien menggunakan JKN di Rumah Sakit Mitra Jambi.
2. *Tangibles, Reliability, Responsiveness, Assurance* dan *Empathy* mampu mempengaruhi tingkat kepuasan pasien menggunakan JKN di Rumah Sakit Mitra Jambi sebesar 24,7% dan sisanya sebesar 75,3% dipengaruhi oleh faktor lainnya seperti jenis kelamin, usia, pekerjaan, pendidikan dan penghasilan.
3. Analisis skor Likert menunjukkan rata-rata keseluruhan data yang diperoleh dari 300 responden yang menjawab kuisisioner terletak pada area setuju dengan nilai 1113,2 dari 1500.
4. H<sub>2</sub> diterima yaitu *Tangibles* berpengaruh signifikan terhadap tingkat kepuasan pasien menggunakan JKN di Rumah Sakit Mitra Jambi dilihat dari uji statistik t atau t hitung adalah  $2.017 > t$  tabel 1.96 dan nilai Sig. adalah 0.045, yakni  $<$  tingkat signifikansi 0,05.
5. H<sub>3</sub> ditolak yaitu *Reliability* tidak berpengaruh signifikan terhadap tingkat kepuasan pasien menggunakan JKN di Rumah Sakit Mitra Jambi dilihat dari uji statistik t atau t hitung  $0.700 < t$  tabel 1.96 dan nilai Sig. adalah 0.485, yakni  $>$  tingkat signifikansi 0,05.

6. H<sub>4</sub> diterima yaitu *Responsiveness* berpengaruh signifikan terhadap tingkat kepuasan pasien menggunakan JKN di Rumah Sakit Mitra Jambi dilihat dari uji statistik t atau t hitung adalah  $2.283 > t$  tabel 1.96 dan nilai Sig. adalah 0.023, yakni  $<$  tingkat signifikansi 0,05.
7. H<sub>5</sub> diterima yaitu *Assurance* berpengaruh signifikan terhadap tingkat kepuasan pasien menggunakan JKN di Rumah Sakit Mitra Jambi dilihat dari uji statistik t atau t hitung adalah  $2.014 > t$  tabel 1.96 dan nilai Sig. adalah 0.045, yakni  $<$  tingkat signifikansi 0,05.
8. H<sub>6</sub> diterima yaitu *Empathy* berpengaruh signifikan terhadap tingkat kepuasan pasien menggunakan JKN di Rumah Sakit Mitra Jambi dilihat dari uji statistik t atau t hitung adalah  $2.050 > t$  tabel 1.96 dan nilai Sig. adalah 0.041, yakni  $<$  tingkat signifikansi 0,05.

## 5.2 Saran

Penelitian diharapkan dapat memberikan saran berupa :

1. Rumah Sakit Mitra Jambi diharapkan dapat membuat Pelatihan Pelayanan Prima. Pelatihan Pelayanan Prima bagi seluruh tenaga kesehatan dilakukan untuk meningkatkan kualitas pelayanan guna mencapai kepuasan pada pasien. Para tenaga kesehatan yang terlibat yang mendapatkan pelatihan yang memadai akan memiliki kemampuan mengeksplorasi secara baik dalam memberikan pelayanan kepada para pasien. Mereka akan lebih mengerti dan memahami terhadap kebutuhan pasien, memiliki sikap bersahabat, dan cepat tanggap terhadap keluhan atau permintaan pasien. Pelatihan Pelayanan Prima sebaiknya

dilakukan secara rutin di Rumah Sakit Mitra Jambi. Hal ini berkaitan dengan pengetahuan dan evaluasi kembali bagi seluruh petugas kesehatan yang berperan di Rumah Sakit Mitra Jambi tentang pelayanan yang cepat, tepat dan ramah sehingga meningkatkan kepuasan pasien. Pelatihan diharapkan bisa dilakukan berkala dengan frekuensi 2 atau 3 kali dalam satu tahun.

2. Rumah Sakit Mitra Jambi diharapkan dapat membuat Pelatihan Komunikasi Efektif. Pelatihan ini dilakukan untuk mendorong petugas kesehatan terutama perawat mampu mengetahui dan memahami kebutuhan pasien dari apa yang diinformasikan pasien saat melakukan komunikasi dua arah. Pelatihan ini dilakukan dengan harapan bahwa dengan kemampuan interaksi dua arah antara pasien dan perawat dapat membantu meningkatkan mutu pelayanan dan menciptakan kepuasan pasien. Pelatihan diharapkan bisa dilakukan berkala dengan frekuensi 2 atau 3 kali dalam satu tahun.

## DAFTAR PUSTAKA

- Anfal AL. (2020). Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Citra Rumah Sakit Terhadap Tingkat Kepuasan Pasien Rawat Inap Rumah Sakit Umum Sundari Medan Tahun 2018. *Excellent Midwifery J*, 3(2), 1-19.
- Ani J, Lumanaw B, Tampenawas JLA. (2021). Pengaruh Citra Merek, Promosi Dan Kualitas Layanan Terhadap Keputusan Pembelian Konsumen Pada E-Commerce Tokopedia Di Kota Manado. *Jurnal EMBA*, 9(2), 663-74.
- Basir H, Wahyono B. (2023). Determinan Kepuasan Pasien pada Pelayanan Rawat Inap di Rumah Sakit di Indonesia. *Jurnal Kesehatan Mahardika*, 10(2), 31-42.
- Bitjoli VO, Pinotoan O, Buanasari A. (2019). Perbedaan Tingkat Kepuasan Pasien Bpjs Dan Non Bpjs Terhadap Pelayanan Pendaftaran Di Rsud Tobelo. *Jurnal Keperawatan*, 7(1), 1-8.
- Efitra, Rozanah, Lubis KA, dkk. (2023). Menenal Lebih Dekat Perbedaan Bpjs Ketenagakerjaan Dan Bpjs Kesehatan. *Jurnal Fusion*, 3(3), 239-46.
- Fachri M. (2024). Pelayanan dan Daya Tanggap terhadap Kepuasan Pasien Rawat Jalan di Rumah Sakit X Tahun 2023. *Jurnal Kedokteran dan Kesehatan*, 20(1), 87-98.
- Gunawan S, Aritonang LR, Risnawaty W. (2018). Pengukuran Kepuasan Pasien Rawat-Inap Rumah Sakit Umum Daerah Tarakan Jakarta. *Jurnal Bakti Masyarakat Indonesia*, (1), 153-9.
- Hamdana, Nurhidayah I. (2022). Meningkatkan Keterampilan Berkomunikasi Perawat Onkologi Dengan Communication Skill Training (CST). *Jurnal Keperawatan Terapan*, 8(1), 45-50.
- Haryoso AA, Ayuningtyas D. (2019). Strategi Peningkatan Mutu dan Keselamatan Pasien di Rumah Sakit Umum Daerah Kepulauan Seribu Tahun 2019 – 2023. *Jurnal Administrasi Rumah Sakit Indonesia*, 5(2), 115-27.
- Hasan VM. (2022). Hubungan Empati dan Keramahan Perawat terhadap Kepuasan Pasien Rawat Inap di Puskesmas Abeli. *Jurnal Avicenna*, 1(1), 35-42.
- Iman AT, Lena D. (2017). Bahan Ajar Rekam Medis dan Informasi Kesehatan. Jakarta. Pusat Pendidikan Sumber Daya Manusia Kesehatan.
- Indahsari, Meithiana. (2022). Pemasaran dan Kepuasan Pelanggan. Unitomo Press Surabaya.

Karaca A, Durna Z. (2019). Patient satisfaction with the quality of nursing care. *Wiley journal*, 6(1), 1-11.

Kementrian Kesehatan Indonesia. (2016). Buku Panduan JKN Bagi Populasi Kunci. Jakarta. Kemenkes.

Maryana, Christiany C. (2022). Hubungan Aspek Kualitas Pelayanan Dengan Kepuasan Pasien Rawat Inap. *Jurnal Ilmiah STIKES Citra Delima Bangka Belitung*, 5(2), 105-12.

Mashita DA, dkk. (2022). Hubungan Kualitas Pelayanan Kesehatan Dengan Kepuasan Pasien Rawat Inap Fktp: Literature Review. *Jurnal Rekam Medik Dan Informasi Kesehatan*, 3(2), 177-89.

Nasution MN. (2010). Manajemen Mutu Terpadu. Ghalia Indonesia.

Nofiyadi. (2018). Pengaruh Pelatihan Pelayanan Prima Terhadap Kepuasan Pelanggan Rawat Jalan Di Rumah Sakit Permata Hati Duri. *Ensiklopedia of Journal*, 1(1), 112-8.

Oktrianita, Febriawati H, Oktavidiati E, Yanuarti R. (2021). Tingkat Kepuasan Pasien Bpjs Dan Pasien Umum. *Jurnal Kesmas Asclepius*, 3(1), 1-8.

Pangerapan DT, Palandeng OELI, Rattu AJM. (2018). Hubungan Antara Mutu Pelayanan Dengan Kepuasan Pasien Di Poliklinik Penyakit Dalam Rumah Sakit Umum Gmim Pancaran Kasih Manado. *Jurnal Kedokteran Klinik*, 2(1), 9-18.

Permenkes. (2013). Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 71 Tahun 2013 Tentang Pelayanan Kesehatan Pada JKN. Jakarta. Kementrian Kesehatan Republik Indonesia.

Permenkes. (2013). Permenkes Republik Indonesia Nomor 71 Tahun 2013 Tentang Pelayanan Kesehatan Pada JKN. Jakarta. Kementrian Kesehatan Republik Indonesia.

Permenkes. (2020). Permenkes Republik Indonesia Nomor 3 Tahun 2020 Tentang Klasifikasi Dan Perizinan Rumah Sakit. Jakarta. Kementrian Kesehatan Republik Indonesia.

Permenkes. (2022). Permenkes 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. Kementrian Kesehatan Republik Indonesia.

Perpres. (2009). Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 44 Tahun 2009 Tentang Rumah Sakit. Jakarta. Presiden Republik Indonesia.

Perpres. (2024). Peraturan Presiden Republik Indonesia Nomor 59 Tahun 2024 Tentang Perubahan Ketiga Atas Peraturan Presiden Nomor 82 Tahun 2018 Tentang Jaminan Kesehatan. Jakarta. Presiden Republik Indonesia.

Pratama YY, Mardiyoko I, Sumadi AF. (2022). Perbedaan Tingkat Kepuasan Pasien Jkn Dan Pasien Umum Terhadap Mutu Pelayanan Unit Rawat Inap: Literatur Review. *Jurnal Manajemen Kesehatan Yayasan RS.Dr. Soetomo*, 8(1), 86-97.

Purwaningrum R. (2020). Analisis Mutu Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien Di Rumah Sakit Pertamina Bintang Amin Bandar Lampung Tahun 2018. *Jurnal Ilmu Kedokteran Dan Kesehatan*, 7(1), 357-67.

Rani M, Basamala S, Damis H. (2024). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Inap di Ruang Perawatan Private Care Center (PCC) RSUP Dr. Wahidin Sudirohusodo Makassar. *Jurnal Tata Kelola*, 11(1), 1-21.

Rasin AY, Salsabila N, Rahma U, Istanti ND. (2022). Pengaruh Mutu Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Jalan Di Rumah Sakit. *Jurnal Publikasi Ilmu Manajemen dan E-Commerce*, 1(4), 1-11.

Ratnasari D, Misnaniarti, Windusari Y. (2020). Analisis Kualitas Layanan Pasien JKN Mandiri di Instalasi Rawat Jalan Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) Sekayu Tahun 2019. *Jurnal Kesehatan Vokasional*, 5(2), 74-82.

Robot RP, Sengkey R, Rindengan YDY. (2018). Aplikasi Manajemen Rawat Inap dan Rawat Jalan di Rumah Sakit. *Jurnal Teknik Informatika*, 13(4), 1-8.

Rohayani L, dkk. (2020). Pelayanan Prima Perawat Berdasarkan Persepsi Pasien di Ruang Rawat Inap Talaga Bodas (Penyakit Dalam Pria Kelas 3) Rumah Sakit Tingkat II 03.05.01 Dustira Cimahi 2019. *Jurnal Ilmu Kesehatan*, 5(1), 42-6.

Sari RS, Fatihah DC. (2022). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Inap di Rumah Sakit Mata Cicendo Bandung. *Jurnal Pemasaran Kompetitif*, 5(2), 124-35.

Shabrina N, Darmadi, Sari R. (2020). Pengaruh Motivasi dan Stres Kerja Terhadap Kinerja Karyawan CV Muslim Galeri Indonesia. *Jurnal MADANI*, 3(2), 164-73.

Simamora R, dkk. (2019). Penguatan Peran Perawat Dalam Pelaksanaan Asuhan Keperawatan Melalui Pelatihan Layanan Prima. *Jurnal Pengabdian Dan Pemberdayaan Masyarakat*, 3(1), 25-31.

Soedargo BP. (2019). Dampak Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Inap Peserta BPJS Kesehatan Di RS Melania Bogor. *Jurnal Ilmiah Manajemen Kesatuan*, 7(3), 295-302.

Sondakh V, Lengkong FDJ, Palar N. Kualitas Pelayanan Kesehatan Rawat Jalan Di Rumah Sakit Umum Daerah Noongan. (2023). *Jurnal Administrasi Publik*, 4(8), 244-53.

Sonia D, Putri AK. (2021). Efektivitas Pengembalian Berkas Rekam Medis Rawat Inap Dalam Menunjang Kualitas Laporan Di Rumah Sakit Bhayangkara Sartika Asih Bandung. *Jurnal Inovasi Penelitian*, 2(3), 909-16.

Sugiyono. (2019). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*. Alfabeta.

Sugiyono. (2022). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*. Alfabeta.

Sukaris, Apriliana. (2022). Analisa Kualitas Layanan Pada Cv. Singoyudho Nusantara. *Jurnal Maneksi*, 11(2), 498-504.

Suryadi A. (2017). Sistem Pendukung Keputusan Penetapan Pelayanan Kunjungan Pasien Rawat Inap Dan Rawat Jalan Pada Unit Gawat Darurat. *Jurnal Ilmiah Rekam Medis dan Informatika Kesehatan*, 7(1), 19-29.

Syahputri AGG, Ulum MB. (2023). Sosialisasi Pelatihan Penggunaan aplikasi SPSS dan Mendeley di Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Palembang. *Jurnal Pengabdian Kepada Masyarakat*, 4(4), 3396-400.

Tsu DP, Regaletha TAL, Kenjam Y. (2022). Pengaruh Mutu Pelayanan Kesehatan Terhadap Tingkat Kepuasan Peserta JKN di Puskesmas Oesapa Tahun 2022. *Jurnal Kesehatan Masyarakat*, 1(4), 399-408.

Widuri S, Cahyadi R, Kholifah NL. (2022). Efektifitas Pelatihan Service Excellence Terhadap Pelayanan Permintaan Darah. *Jurnal Ilmiah Ilmu Kesehatan*, 10(2), 328-37.

World Health Organization. (2006). *Quality of Care*. France. WHO Press.