

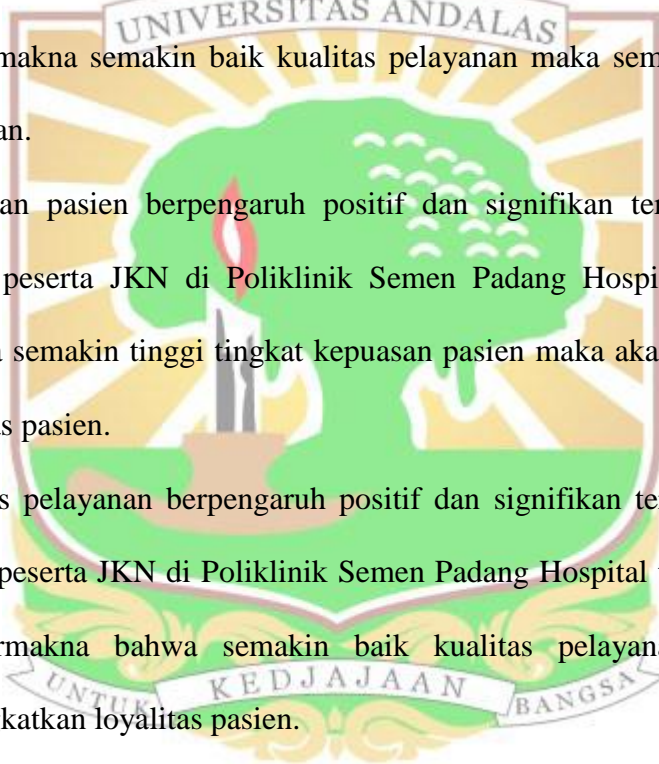
## BAB VI

### KESIMPULAN DAN SARAN

#### 1.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian mengenai analisis pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan dan loyalitas pasien peserta JKN di Poliklinik Semen Padang Hospital tahun 2016 maka dapat disimpulkan :

1. Kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pasien peserta JKN di Poliklinik Semen Padang Hospital tahun 2016. Hal ini bermakna semakin baik kualitas pelayanan maka semakin meningkat kepuasan.
2. Kepuasan pasien berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas pasien peserta JKN di Poliklinik Semen Padang Hospital tahun 2016. Artinya semakin tinggi tingkat kepuasan pasien maka akan meningkatkan loyalitas pasien.
3. Kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas pasien peserta JKN di Poliklinik Semen Padang Hospital tahun 2016. Hal ini bermakna bahwa semakin baik kualitas pelayanan maka akan meningkatkan loyalitas pasien.
4. Kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas pasien yang dimediasi oleh kepuasan pasien peserta JKN di Poliklinik Semen Padang Hospital tahun 2016. Hal ini bermakna semakin baik kualitas pelayanan maka akan meningkatkan kepuasan pasien dan menimbulkan loyalitas pasien.



## 1.2 Saran

Berdasarkan hasil penelitian dan kesimpulan, penulis mengemukakan saran-saran yang diharapkan dapat memberikan manfaat yaitu :

### 1.2.1 Bagi Semen Padang Hospital

Disarankan kepada SPH untuk dapat mempertahankan dan lebih meningkatkan lagi kualitas pelayanan agar tercipta suatu kepuasan pasien serta menumbuhkan loyalitas pasien.

1. Dari hasil penelitian ini didapatkan bahwa diantara ke 5 dimensi yang membentuk kualitas pelayanan, ternyata *responsiveness* berpengaruh tertinggi. Respons yang didapatkan dalam kriteria baik (80% - 89,9%), belum mencapai kriteria ideal sangat baik (90% - 100%). Untuk itu peneliti menyarankan untuk :
  - a. Meningkatkan daya tanggap SDM terutama bagi petugas yang berhubungan langsung dengan pasien peserta JKN di Poliklinik Semen Padang Hospital dengan melakukan training seperti *service excellence training*, *Achievement Motivation Training* (AMT), pelatihan komunikasi efektif dll.
  - b. Melakukan monitoring dan evaluasi kinerja petugas baik secara langsung maupun tidak langsung.
2. Dimensi *emphaty* merupakan dimensi yang signifikansi yang paling rendah dan dilihat dari nilai TCR-nya responden memberika respon yang cukup baik (65% - 79,9%). Hasil ini masih jauh dari kriteria sangat baik (90% - 100%). Maka, peneliti menyarankan untuk dapat dilakukan:

- a. Indikator E1 (petugas meminta maaf bila terjadi kesalahan) memiliki nilai TCR dengan kriteria cukup baik. Maka, jika terjadi kesalahan dalam memberikan pelayanan hendaknya petugas segera meminta maaf dan memperbaiki tindakan tersebut, serta menunjukkan rasa *emphaty* kepada pasien.
- b. Indikator E3 (petugas mengenali pasien dengan baik) memiliki nilai TCR dengan kriteria cukup baik. Diharapkan petugas memberikan perlakuan yang sama terhadap pasien tanpa membedakan golongan, suku, ras, dan agama. Petugas juga dapat mengenali pasien dengan lebih dekat, sehingga dengan kedekatan tersebut pasien tanpa ragu-ragu untuk menanyakan kebutuhan pasien di rumah sakit.
- c. Indikator E4 (petugas mengerti kebutuhan yang diperlukan pasien). Nilai TCR juga termasuk dalam kriteria cukup baik. Dalam hal ini diharapkan petugas memahami dan mengerti kebutuhan pasien.
- d. Untuk meningkatkan empati petugas terutama bagi petugas yang berhubungan langsung dengan pasien dapat dilakukan dengan memberikan pelatihan seperti pelatihan pembentukan karakter, ESQ dll.
- e. Meningkatkan pengawasan atau monitoring serta evaluasi kinerja petugas di Poliklinik Semen Padang Hospital terutama petugas yang berhubungan langsung dengan pelayanan pasien.
- f. Mengevaluasi distribusi SDM agar dapat ditempatkan sesuai dengan kompetensi dan karakternya.

### 1.2.2 Bagi Penelitian Selanjutnya

Saran untuk penelitian selanjutnya antara lain:

1. Agar dapat melakukan penelitian selanjutnya dengan menambahkan variabel-variabel lain, seperti variabel kepercayaan pasien, citra dan faktor karakteristik responden.
2. Agar dapat melakukan penelitian kualitatif untuk mengetahui lebih dalam permasalahan yang terjadi dan mencari jawabannya agar tercapai kepuasan dan tumbuhnya loyalitas pasien.
3. Agar dapat memperluas ruang lingkup penelitian, seperti di rawat inap.
4. Agar dapat melakukan penelitian di rumah sakit lain dan mengetahui hasilnya.
5. Agar penelitian lebih baik lagi maka diperlukan penambahan Instrument kuesioner\

