

BAB VI

KESIMPULAN DAN SARAN

1.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil analisis perbandingan kepuasan pasien JKN dengan Non-JKN di rawat inap bedah RSI Ibnu Sina Simpang Empat Pasaman Barat, maka dapat disimpulkan hal – hal sebagai berikut :

1. Secara keseluruhan karakteristik responden JKN dan Non-JKN tidak ada perbedaan bermakna pada kedua kelompok tersebut. Sehingga faktor - faktor tersebut seperti jenis kelamin, umur, status perkawinan, pendidikan, pekerjaan, asal daerah dan asal rujukan tidak dapat mempengaruhi kepuasan pasien.
2. Secara keseluruhan kepuasan kelima dimensi mutu *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, *empathy* dan *tangible* terhadap kinerja dan harapan pelayanan rawat inap bedah RSI Ibnu Sina Simpang Empat Pasaman Barat dinilai belum puas (<90%). Penilaian kinerja terendah terletak pada dimensi mutu *empathy* (perhatian), sedangkan penilaian kinerja tertinggi terletak pada dimensi mutu *assurance* (jaminan). Sedangkan untuk penilaian harapan tertinggi dinilai pada dimensi *responsiveness* (daya tanggap) dan terendah dinilai pada dimensi *reliability* (kehandalan).
3. Perbandingan tingkat kepuasan antara pasien JKN dan Non-JKN secara bermakna tidak berbeda. Hal ini menunjukkan pelayanan yang diberikan oleh rawat inap bedah RSI Ibnu Sina Simpang Empat Pasaman Barat dengan harapan yang diinginkan oleh pasien JKN dan Non-JKN adalah mendapatkan pelayanan yang sama tanpa membedakan cara pembayaran pasien.
4. Penilaian terhadap posisi kualitas pelayanan yang diberikan oleh rawat inap bedah RSI Ibnu Sina Simpang Empat Pasaman Barat berada pada kuadran A (Prioritas

Utama), harus memperhatikan 6 atribut dimensi mutu yang harus segera diperbaiki oleh manajemen sesegera mungkin. Posisi kualitas pelayanan yang harus dipertahankan di RSI Ibnu Sina Simpang Empat Pasaman Barat berada pada kuadran B (pertahankan prestasi) harus dipertahankan dan ditingkatkan oleh manajemen, terdapat 9 atribut dari kelima dimensi mutu yang menjadi tanggung jawab manajemen rumah sakit untuk dapat mempertahankan dan meningkatkan bukan membuat turun atau berkurang mutu kualitasnya. Penilaian kepuasan pasien ini didukung juga oleh seberapa pentingnya kepuasan dinilai oleh pasien JKN dan Non-JKN rawat inap bedah RSI Ibnu Sina Simpang Empat Pasaman Barat yaitu secara keseluruhan mendapatkan predikat sangat puas dengan nilai perbedaan (gap) antara kenyataan (kinerja) dengan harapan berada pada posisi baik.

5. Implikasi strategis terhadap penilaian kinerja dan harapan harus memperhatikan kelima dimensi mutu kepuasan mendapatkan penilaian belum puas. Implikasi strategis yang dilakukan adalah memiliki sistem komputerisasi (SIM RS), memperbaiki sistem dan alur dari semua proses pelayanan dengan tidak adanya perbedaan pelayanan antara pasien JKN dan Non-JKN, membuat kebijakan dari manajemen terhadap tingkat kedisiplinan tenaga pemberi pelayanan dan prosedur yang dibuat semudah mungkin dan tidak membutuhkan waktu yang lama, melakukan penilaian terhadap beban kerja perawat dan dokter, membuat kotak saran, menambah tempat tidur rawat inap khususnya bedah, memisahkan ruangan rawat inap per kelompok penyakit besar (4 pelayanan dasar), melakukan pengukuran terhadap kepuasan dan loyalitas pelanggan secara berkala dan melakukan pemasaran.

1.2 Keterbatasan Penelitian

Penelitian ini tidak terlepas dari keterbatasan maupun kelemahan. Disisi lain, keterbatasan dan kelemahan yang ditemukan dalam penelitian ini dapat menjadi sumber bagi penelitian yang akan datang. Beberapa keterbatasan yang mempengaruhi hasil penelitian antara lain :

1. Sampel yang masih sedikit, sehingga hasil yang didapatkan kurang mendukung terhadap tujuan penelitian. Untuk penelitian kedepan, dilibatkan semua pasien bedah rawat inap dan rawat jalan.
2. Penelitian bersifat kuantitatif, dimana diperlukan lagi kajian mendalam dengan metode kualitatif.
3. Faktor karakteristik dikaji lebih dalam lagi dengan menambahkan keluhan pasien dalam menerima pelayanan.

1.3 Saran

1. Hasil penelitian ini digunakan sebagai bahan evaluasi bagi BPJS Kesehatan sebagai alat ukur tingkat kepuasan yang diberikan oleh rawat inap bedah RSI Ibnu Sina Simpang Empat Pasaman Barat.
2. Bagi manajemen RSI Ibnu Sina Simpang Empat Pasaman Barat sebagai alat ukur kepuasan pelayanan dan dapat menjadi tolak ukur keberhasilan dari manajemen rumah sakit. Manajemen rumah sakit harus membuat program kerja untuk mengukur tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan yang diberikan secara berkala (1- 2 kali per tahun).
3. Penelitian ini merupakan penelitian kuantitatif dimana memiliki kelemahan yaitu penelitian kurang mendalam, agar penelitian lebih mendalam, untuk penelitian selanjutnya dapat menggunakan metode kualitatif karena lebih mendalam dan mendetail. Selain itu, peneliti selanjutnya agar menambahkan variabel independen

yang lain, diantaranya adalah beban kerja, keluhan pasien, penilaian dari pihak luar
(*stakeholder*)

