

BAB V

KESIMPULAN

KESIMPULAN

Berdasarkan analisis data dan pembahasan pada Bab IV, maka dapat ditarik kesimpulan sebagai berikut:

1. Pada klinik yang bekerjasama dengan BPJS, kepatuhan terhadap regulasi yang dikeluarkan oleh BPJS berkorelasi sempurna dengan kepuasan pelanggan. Artinya, Ketika klinik menerapkan semua peraturan dan persyaratan yang dikeluarkan oleh BPJS, maka pelayanan klinik menjadi jauh lebih baik dan memberikan kepuasan yang paripurna kepada pasien.
2. Selain faktor kepatuhan terhadap regulasi, maka pada klinik KKS yang paling menentukan kepuasan pasien berikutnya adalah empathy dan reliability. Artinya ketika klinik mampu memberikan perhatian dan kepedulian secara personal kepada pelanggan serta mampu memberikan layanan yang diinginkan secara andal, akurat dan konsisten, maka pasien akan merasa puas.
3. Berdasarkan tingkat kepentingan dan tingkat kepuasan, indikator terkait aturan BPJS dalam memberikan kemudahan kepada pasien menjadi satu-satunya indikator yang dianggap sangat penting oleh responden, namun pada saat ini tingkat kepuasan pasien relative lebih rendah, walaupun masih

berada pada level puas dengan skor 4. Artinya pasien masih menganggap aturan yang ada saat ini sudah memuaskan, namun masih tersedia ruang untuk meningkatkannya yang akan berdampak sangat besar terhadap kepuasan pasien.

IMPLIKASIPENELITIAN

Penelitian ini menemukan bahwa pada Klinik Pratama yang bekerjasama dengan BPJS, variable yang menentukan kepuasan pasien adalah compliance, empathy dan reliability. Oleh karena itu, sangat penting bagi klinik yang melayani pasien BPJS untuk memperhatikan ketiga variable ini agar kepuasan pasien menjadi lebih tinggi. Item yang termasuk dalam ketiga variable ini antara lain ketaatan klinik dalam menjalankan aturan yang dibuat BPJS untuk pasien BPJS, perhatian, keramahan dan bantuan petugas selama pasien di klinik termasuk mendoakan kesembuhan pasien serta keandalan petugas dalam menangani keluhan pasien.

Bagi BPJS yang membuat aturan pelayanan pasien BPJS, perlu memperhatikan kemudahan pasien dalam memperoleh layanan. Aturan yang rigid dan berbelit akan menurunkan kepuasan pasien. Saat ini pasien sudah puas dengan kemudahan yang diperolehnya, namun masih terbuka ruang untuk meningkatkan kepuasan pasien dengan memberikan aturan yang lebih memudahkan.

BPJS Bersama Kementerian Kesehatan telah mewajibkan klinik-klinik yang bekerja sama dengan BPJS untuk rekredensial dan akreditasi. Hal ini dilakukan untuk menjamin klinik telah mematuhi segala aturan yang terkait dan ini erat

kaitannya dengan kepuasan pasien terhadap variable compliance. Dengan demikian, maka besar kemungkinan semua klinik sudah memenuhi semua aturan BPJS sehingga kepuasan pasien pada klinik manapun akan tinggi terhadap kepatuhan klinik dalam menjalankan aturan BPJS. Sebagai konsekuensinya, klinik-klinik pratama untuk berlomba meningkatkan pelayanan pada item-item terkait empathy dan reliabilitas agar pasien lama tetap bertahan di kliniknya dan kalau bisa, ada pasien baru yang masuk atau pasien yang pindah dari klinik yang pelayanannya kurang memuaskan.

Jika kepuasan pasien pada semua klinik pratama yang bekerjasama dengan BPJS sama dengan kepuasan terhadap klinik KKS ini, maka bisa dikatakan, tidak akan ada pasien BPJS yang akan pindah dari satu klinik ke klinik lainnya. Hal ini membuat persaingan antar klinik memperebutkan pasien BPJS menjadi tidak relevan, apalagi dengan jumlah penduduk kota Padang yang terdaftar di BPJS sudah mencapai 99%. Lebih baik klinik fokus dalam pengembangan layanan untuk mendapatkan pasien non BPJS untuk meningkatkan pendapatan.

KETERBATASAN PENELITIAN

Penelitian ini telah dilakukan dengan sebaik-baiknya sesuai dengan batasan waktu, tenaga dan biaya yang ada dan telah menghasilkan temuan yang berarti. Namun tentu saja penelitian ini belum sempurna dan perlu terus diteruskan dan dikembangkan untuk mendapatkan hasil yang lebih baik lagi. Di antara keterbatasan penelitian ini antara lain:

1. Penelitian ini dilakukan pada Klinik Pratama KKS dan menyasar pasien BPJS saja. Hal ini berakibat pada hasil penelitian ini tidak dapat sepenuhnya di generalisir ke Klinik lainnya, meskipun dalam hal tertentu masih dapat dijadikan pedoman atau masukan.
2. Survey dilakukan pada pagi dan siang hari sehingga pasien malam hari belum mendapat kesempatan memberikan opininya. Hal ini juga berakibat pada karakteristik responden yang didominasi Wanita wiraswasta dan ibu rumah tangga berpenghasilan di bawah 3 juta rupiah. Keterwakilan pasien laki-laki dalam penelitian ini relatif rendah karena pada umumnya pasien laki-laki berobat ke klinik pada malam hari sepulang dari kantor atau tempat kerja.

SARAN

Berdasarkan hasil penelitian ini, maka Penulis merekomendasikan hal-hal sebagai berikut:

1. Klinik-klinik yang bekerjasama dengan BPJS agar meningkatkan kepatuhannya terhadap semua ketentuan dan syarat-syarat yang ditetapkan oleh BPJS, empathy kepada pasien dan reliabilitas pelayanannya agar kepuasan pasien meningkat.
2. Untuk klinik KKS, pada umumnya pasien sudah puas dengan layanan yang diberikan, namun sangat penting bagi Klinik KKS untuk menjaga dan meningkatkan kepatuhan pada aturan, meningkatkan perhatian dan

kepedulian secara personal kepada pelanggan serta memberikan layanan yang diinginkan secara andal, akurat dan konsisten karena faktor ini adalah yang paling menentukan kepuasan pasien di Klinik KKS.

3. Untuk Pengelola BPJS, agar terus mengembangkan inovasi yang memudahkan pemberian layanan kepada pasien sehingga pasien semakin meningkat kepuasannya terhadap layanan BPJS.

4. Penelitian ini perlu dilanjutkan dengan memperhatikan keterwakilan semua karakteristik pasien dan mengambil sampel dari klinik-klinik BPJS lainnya agar hasilnya dapat digeneralisir untuk tujuan yang lebih luas lagi.

