

BAB 6 : SIMPULAN DAN SARAN

6.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian, didapatkan beberapa kesimpulan mengenai faktor yang berhubungan dengan loyalitas peserta JKN dalam mendapatkan pelayanan rawat jalan di RSK Bedah Ropanasuri tahun 2026, yaitu :

1. Lebih dari separuh responden memiliki loyalitas yang tinggi (65,0%) dalam menggunakan pelayanan rawat jalan di RSK Bedah Ropanasuri, meskipun masih terdapat 35,0% responden dengan loyalitas rendah. Lebih dari setengah responden menilai kualitas pelayanan dalam kategori baik (66,0%), namun masih terdapat 34,0% responden yang menilai kualitas pelayanan tidak baik. Sebagian besar responden memiliki tingkat kepercayaan yang tinggi terhadap pelayanan rawat jalan di RSK Bedah Ropanasuri (80,6%). Selain itu, lebih dari setengah responden memiliki komitmen yang tinggi (67,0%), namun masih terdapat 33,0% responden dengan komitmen rendah.
2. Terdapat hubungan yang signifikan antara kualitas pelayanan dengan loyalitas peserta JKN ($p\text{-value} = 0,001$), di mana responden dengan kualitas pelayanan rendah berpeluang 6,527 kali lebih besar untuk tidak loyal dibandingkan dengan responden yang memiliki kualitas pelayanan tinggi.
3. Terdapat hubungan yang signifikan antara kepercayaan dengan loyalitas peserta JKN ($p\text{-value} = 0,001$), di mana responden dengan kepercayaan rendah berpeluang 32,500 kali lebih besar untuk tidak loyal dibandingkan dengan responden yang memiliki kepercayaan tinggi.

4. Terdapat hubungan yang signifikan antara komitmen dengan loyalitas peserta JKN ($p\text{-value} = 0,001$), di mana responden dengan komitmen rendah berpeluang 14,646 kali lebih besar untuk tidak loyal dibandingkan dengan responden yang memiliki komitmen tinggi.

6.2 Saran

Berdasarkan kesimpulan yang telah dijabarkan sebelumnya, saran yang diberikan dalam mengatasi berbagai permasalahan yang ditemukan adalah sebagai berikut:

6.2.1 Bagi RSK Bedah Ropansuri

- a. Rumah sakit disarankan untuk mengoptimalkan sistem informasi waktu pelayanan, khususnya terkait keterlambatan kehadiran dokter, melalui penambahan mekanisme penyampaian informasi secara langsung di lokasi pelayanan, sehingga pasien memperoleh kepastian waktu tunggu yang lebih akurat.
- b. Rumah sakit disarankan untuk meningkatkan kualitas interaksi petugas kesehatan dengan pasien, terutama dalam hal perhatian dan kepedulian terhadap kondisi pasien, melalui penguatan kompetensi komunikasi interpersonal dan pelayanan empatik secara berkala, guna meningkatkan kepuasan dan loyalitas pasien.
- c. Rumah sakit disarankan untuk meningkatkan fasilitas ruang tunggu, khususnya pada aspek kenyamanan, melalui penambahan kapasitas serta peningkatan kualitas sarana dan prasarana yang mendukung kenyamanan pasien selama menunggu pelayanan.
- d. Rumah sakit disarankan untuk mempertahankan dan mengoptimalkan aspek pelayanan yang telah berjalan dengan baik, seperti kebersihan peralatan

medis, kesesuaian prosedur pelayanan, serta kejelasan informasi yang diberikan oleh dokter, sebagai upaya menjaga dan meningkatkan kepercayaan pasien.

- e. Rumah sakit disarankan untuk mempertahankan serta mengoptimalkan sistem penyampaian umpan balik pasien yang telah berjalan, seperti survei mutu pelayanan, dengan menyediakan berbagai alternatif media yang mudah diakses oleh seluruh pasien, baik secara langsung maupun tidak langsung, seperti kuesioner tertulis, kotak saran, serta dukungan petugas dalam membantu pengisian, di samping pemanfaatan media digital seperti kode QR. serta melakukan evaluasi secara berkala terhadap hasil umpan balik tersebut.
- f. Rumah sakit disarankan untuk memperkuat hubungan dengan pasien dalam rangka meningkatkan komitmen dan loyalitas, melalui peningkatan kualitas komunikasi, pelayanan yang lebih personal, serta tindak lanjut terhadap hasil survei kepuasan pasien, sehingga pengalaman pasien dapat terus ditingkatkan.

6.2.2 Bagi Peneliti Selanjutnya

- a. Diharapkan peneliti selanjutnya dapat menggunakan metode mix-method untuk menggali lebih dalam alasan di balik masih adanya jawaban netral dan ketidakpuasan pada beberapa indikator, seperti ketepatan waktu dokter, perhatian petugas, dan fasilitas pelayanan.
- b. Peneliti selanjutnya diharapkan dapat menambahkan variabel lain di luar penelitian ini, seperti kepuasan pasien, kualitas komunikasi tenaga kesehatan, citra rumah sakit atau waktu tunggu pelayanan, untuk melihat pengaruh yang lebih komprehensif terhadap loyalitas peserta JKN.

- c. Diharapkan peneliti selanjutnya menggunakan jumlah sampel yang lebih besar serta karakteristik responden yang lebih beragam, tidak hanya peserta JKN tetapi juga dapat melibatkan pasien umum, agar hasil penelitian dapat menggambarkan kondisi yang lebih representatif.

