

BAB V

PENUTUP

5.1 Kesimpulan

Penelitian ini dilakukan berdasarkan penelitian terdahulu tentang pengaruh kualitas pelayanan terhadap loyalitas dengan kepuasan sebagai mediasi. Penelitian ini dilakukan dengan pengambilan data melalui penyebaran kuesioner pada pasien yang melakukan rawat jalan pada poliklinik Rumah Sakit Universitas Andalas yang terdaftar sebagai peserta BPJS Kesehatan. Jumlah responden dalam penelitian ini berjumlah 120 orang yang jumlahnya diambil berdasarkan teori Hair dengan jumlah indikator yang berjumlah 24 dikalikan 5, sehingga didapatkan jumlah responden sebanyak 120 orang. Pengumpulan data dalam penelitian ini dilakukan selama lebih kurang sepuluh hari dalam rentang waktu bulan Agustus 2019. Selanjutnya data yang telah terkumpul diolah dengan program SPSS 16 dan Smart PLS 3.0.

Berdasarkan hasil pengolahan data melalui program Smart PLS 3.0, maka dapat disimpulkan bahwa:

1. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa kualitas pelayanan yang memiliki lima sub variabel yaitu bukti fisik, kepedulian, kehandalan, daya tanggap dan jaminan memiliki pengaruh yang positif dan signifikan terhadap kepuasan pasien pengguna BPJS Kesehatan pada instalasi rawat jalan poliklinik RS Unand
2. Sebelum melakukan uji validitas, uji reliabilitas dan uji hipotesis pada penelitian ini, terlebih dahulu harus dilakukan uji *confirmatory factor analysis*

(CFA). Hal ini dikarenakan pada variabel kualitas pelayanan memiliki lima subvariabel., dan dalam hal ini digunakan konstruk second order.

3. Penelitian ini menunjukkan hasil dimana pada kesemua hipotesis yang ada pada penelitian ini berpengaruh positif dan signifikan, yang artinya bahwa ketujuh hipotesis dalam penelitian ini diterima.
4. Hasil pengolahan data pada penelitian ini menunjukkan bahwa kepuasan memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas pasien pengguna BPJS Kesehatan pada instalasi rawat jalan RS Unand
5. Kepuasan yang juga berperan sebagai mediator antara kualitas pelayanan dengan loyalitas pasien, yang dalam penelitian ini menunjukkan hasil yang juga terdapat hubungan yang positif dan signifikan antara kualitas pelayanan yang diberikan seluruh karyawan dan petugas medis RS Unand kepada pasien pengguna BPJS Kesehatan pada instalasi rawat jalan poliklinik RS Unand. Dengan kata lain bahwa hipotesis hubungan antara kualitas pelayanan terhadap loyalitas melalui kepuasan sebagai mediasi diterima.

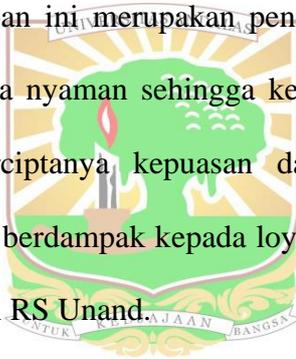
5.2 Implikasi Penelitian

Rumah Sakit Universitas Andalas yang merupakan sebuah rumah sakit pendidikan yang berada di kawasan kampus Unand Limau Manis, diharapkan dapat memaksimalkan pelayanannya sehingga mampu bersaing dengan rumah sakit lainnya yang telah lama ada dan dipercaya masyarakat. Berdasarkan dari hasil dan kesimpulan dalam penelitian ini, maka terdapat beberapa implikasi yang bermanfaat bagi manajemen RS Unand dalam memberikan pelayanannya kepada pasien untuk menciptakan kepuasan dan loyalitas pasien yang berobat pada

instalasi rawat jalan RS Unand. Maka dari itu, peneliti menemukan beberapa implikasi yang sedikit banyaknya bisa membantu RS Unand dalam meningkatkan kualitas pelayanannya untuk mencapai kepuasan dan loyalitas pasien, seperti :

1. Meningkatkan kualitas pelayanan dari RS Unand.

Pada tahapan ini rumah sakit harus mampu memberikan pelayanan terbaik kepada seluruh pasien tanpa membedakan pasien dari kelas BPJS manapun. Rumah sakit harus bisa bijaksana memperlakukan pasien dengan senyaman mungkin, karena pada tahapan ini merupakan penentu dari banyak aspek yang akan membuat pasien merasa nyaman sehingga kepuasan maksimal dari pasien dapat tercipta. Dengan terciptanya kepuasan dari pasien yang melakukan pengobatan rawat jalan akan berdampak kepada loyalitas dari pasien untuk selalu menggunakan jasa medis dari RS Unand.



Kualitas pelayanan yang memiliki lima sub variabel (bukti fisik, kepedulian, kehandalan, daya tanggap dan jaminan) dapat dijadikan pihak manajemen RS Unand sebagai acuan dalam meningkatkan kualitas pelayanan. Mungkin saja terdapat satu diantara sub variabel lainnya yang dapat dikatakan hasilnya tidak sebaik sub variabel lainnya dalam kualitas pelayanannya, dan pihak manajemen dapat mengetahuinya dari kuesioner yang disediakan pihak manajemen RS Unand dan dapat diisi oleh pasien yang bersedia mengisinya.

2. Meningkatkan kepuasan pasien.

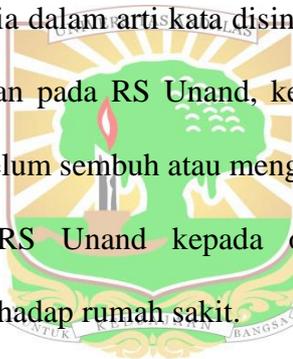
Strategi dalam meningkatkan kepuasan pasien ini dapat dilakukan melalui suatu pengetahuan yang detail dan akurat dari harapan pasien terhadap kualitas pelayanan yang diterima pasien. Kepuasan yang akan tercipta apabila pelayanan

yang diterima melebihi atau sebanding dengan harapan dari pasien menjadi patokan bagi pihak manajemen untuk mengetahui apakah pasien dari RS Unand sudah puas terhadap pelayanan yang diberikan seluruh karyawan dan petugas medis pihak rumah sakit.

3. Meningkatkan loyalitas pasien

Tujuan dari loyalitas pasien adalah untuk menciptakan hubungan emosional di benak pasien untuk bisa setia terhadap rumah sakit dalam memakai jasa dari rumah sakit ini. Setia dalam arti kata, disini yaitu jika pasien yang sudah pernah melakukan rawat jalan pada RS Unand, kembali menggunakan jasa RS Unand jika pasien tersebut belum sembuh atau mengalami sakit lainnya.

Merekomendasikan RS Unand kepada orang lain juga merupakan perwujudan loyalitas pasien terhadap rumah sakit.



5.3 Keterbatasan Penelitian

Dalam penelitian ini, peneliti menyadari bahwa ada beberapa keterbatasan, sehingga penelliti berharap bahwa penelitian yang akan datang dapat dilengkapi dan disempurnakan oleh peneliti lainnya. Keterbatasan dalam penelitian ini seperti:

1. Beberapa responden menolak untuk mengisi kuesioner dikarenakan takut jika suatu saat jawabannya dipermasalahkan pihak rumah sakit atau pihak lainnya.
2. Ada beberapa responden yang suka ngobrol sehingga membuat peneliti harus berlama-lama duduk untuk mendengar obrolan dari responden.

5.4 Saran

Berdasarkan hasil dan keterbatasan penelitian, maka saran yang dapat diberikan adalah :

1. Diantara lima sub variabel dari variabel kualitas pelayanan, ditemukan bahwa pada sub variabel bukti fisik (*tangible*) memiliki hubungan yang agak rendah diantara subvariabel lainnya, artinya kualitas pelayanan terkait infrastruktur dari RS Unand perlu ditingkat. Diantaranya letak parkir kendaraan roda dua dirasa cukup jauh dan kurang memadai oleh pengunjung atau pasien dari RS Unand. Oleh sebab itu mungkin pihak manajemen RS Unand dapat mengatur ulang dan meningkatkan infrastuktur dari keamanan dan dari tempat parkir ini, sehingga pengunjung yang memarkirkan kendaraan roda dua nya sedikit lebih mersa nyaman memarkirkan kendaraannya baik pada saat matahari terik ataupun pada saat hujan.
2. Ada beberapa keluhan dari pasien bahwa kelengkapan obat pada bagian farmasinya dirasa kurang lengkap, terutama untuk pasien yang melakukan rawat jalan pada bagian penyakit dalam khususnya jantung dan syaraf bahwa pasien sering tidak kebagian obat atau terkadang disuruh menunggu untuk waktu yang cukup lama, sementara pihak farmasi terkadang tidak mengkonfirmasi bahwa obat yang ditunggu sudah bisa diambil atau belum. Berdasarkan keluhan ini mungkin pihak manajemen perlu meningkatkan kualitas pelayanannya pada bagian farmasi ini.