

## BAB V

### SIMPULAN, SARAN, DAN KETERBATASAN PENELITIAN

#### A. Simpulan

Berdasarkan perolehan analisis data yang telah dilakukan pada bab sebelumnya, maka dapat ditarik kesimpulan penelitian sebagai berikut:

1. Terdapat pengaruh negatif bukti fisik (*tangibles*) terhadap kepuasan pasien BPJS rawat jalan di RSUD Kota Yogyakarta.
2. Terdapat pengaruh positif daya tanggap (*responsiveness*) terhadap kepuasan pasien BPJS rawat jalan di RSUD Kota Yogyakarta.
3. Terdapat pengaruh positif keandalan (*reliability*) terhadap kepuasan pasien BPJS rawat jalan di RSUD Kota Yogyakarta.
4. Terdapat pengaruh positif jaminan (*assurance*) terhadap kepuasan pasien BPJS rawat jalan di RSUD Kota Yogyakarta.
5. Terdapat pengaruh positif empati (*empathy*) terhadap kepuasan pasien BPJS rawat jalan di RSUD Kota Yogyakarta.
6. Variabel *assurance* yang paling berpengaruh terhadap kepuasan pasien BPJS rawat jalan di RSUD Kota Yogyakarta.

#### B. Saran

Berdasarkan kesimpulan penelitian yang menyatakan adanya pengaruh dari *tangibles*, *responsiveness*, *reliability*, *assurance*, dan *empathy* secara individual terhadap kepuasan pasien dan didapatkan

bahwa *assurance* memiliki pengaruh paling besar, maka saran yang dapat diberikan adalah sebagai berikut :

1. Adanya pengaruh *tangibles* terhadap kepuasan pasien menunjukkan bahwa kebersihan area poliklinik, penampilan petugas yang rapi dan bersih, serta ketersediaan kursi sudah sesuai yang diharapkan pasien. Oleh karena itu, rumah sakit perlu mempertahankan, meningkatkan, dan mengadakan evaluasi rutin mengenai fasilitas fisik di rumah sakit.
2. Adanya pengaruh dari *responsiveness* menunjukkan petugas memiliki mampu menunjukkan sikap tanggap dalam membantu setiap pasien yang datang. Maka hendaknya rumah sakit mengadakan evaluasi rutin untuk mempertahankan ketanggapan dari setiap petugas yang sedang bertugas di instalasi rawat jalan.
3. Adanya pengaruh dari *reliability* menunjukkan kemampuan dan keterampilan petugas kesehatan dalam memberi penjelasan tentang penyakit dan penanganannya sudah dilakukan dengan baik. Maka rumah sakit disarankan untuk mengadakan evaluasi rutin dan bagi petugas kesehatan hendaknya selalu memperbarui ilmu dengan mengikuti pelatihan sesuai spesialisasinya.
4. Adanya pengaruh dari *assurance* menunjukkan bahwa dalam memberikan pelayanan, petugas kesehatan mampu menumbuhkan rasa percaya dan keyakinan pada pasien. Selain itu, *assurance*

- memiliki pengaruh paling besar diantara keempat variabel lainnya, maka disarankan agar rumah sakit dapat mempertahankan, serta terus berupaya memberikan yang terbaik demi tercapainya kepuasan dari pasien.
5. Adanya pengaruh dari *empathy* menunjukkan bahwa perilaku petugas kesehatan sudah sesuai yang diharapkan pasien sehingga rumah sakit disarankan untuk selalu menjaga agar perilaku yang ditunjukkan sesuai dengan standar pelayanan dan tidak mengecewakan pasien.
  6. Disarankan pada peneliti selanjutnya untuk melakukan penelitian lebih lanjut dan mendalam mengenai kualitas pelayanan terhadap kepuasan pasien BPJS dengan menggunakan metode kualitatif.

### **C. Keterbatasan Penelitian**

Dalam proses melakukan penelitian ini, terdapat keterbatasan yang mungkin dapat mempengaruhi hasil penelitian, yaitu:

1. Adanya keterbatasan waktu penelitian, tenaga, dan kemampuan peneliti.
2. Adanya kemampuan responden yang kurang dalam memahami pernyataan pada kuisioner dan juga kejujuran dalam mengisi kuisioner sehingga ada kemungkinan hasilnya kurang akurat.
3. Penelitian ini hanya melakukan pengkajian terhadap pengaruh beberapa faktor kualitas pelayanan terhadap kepuasan pasien

sehingga perlu dikembangkan penelitian lebih lanjut untuk meneliti pengaruh faktor lain yang belum dikaji terhadap kepuasan pasien.

4. Kesimpulan yang diambil hanya berdasarkan perolehan analisis data, maka diharapkan adanya penelitian yang lebih lanjut mengenai kualitas pelayanan terhadap kepuasan pasien dengan metode penelitian yang berbeda, sampel yang lebih luas, dan penggunaan instrumen penelitian yang berbeda dan lebih lengkap.