

BAB V

SIMPULAN, SARAN DAN KETERBATASAN PENELITIAN

A. Simpulan

Berdasarkan hasil pengumpulan data yang penulis lakukan di Rumah Sakit Paru dr. Ario Wirawan Salatiga, serta dari hasil analisis data yang telah diolah dan dibahas pada bab sebelumnya, maka dapat dikemukakan kesimpulan:

1. Tidak ada pengaruh signifikan kualitas layanan terhadap kepuasan pasien rawat jalan di Rumah Sakit Paru dr. Ario Wirawan Salatiga.
2. Ada pengaruh signifikan kepuasan pasien terhadap kepercayaan pasien rawat jalan di Rumah Sakit Paru dr. Ario Wirawan Salatiga.
3. Tidak ada pengaruh signifikan kualitas layanan terhadap kepercayaan pasien rawat jalan di Rumah Sakit Paru dr. Ario Wirawan Salatiga.

B. Saran

Berdasarkan kesimpulan di atas dan pembahasan hasil penelitian, selanjutnya dapat diusulkan saran sebagai berikut;

1. Pada variabel kualitas layanan khususnya dimensi *responsiveness* (daya tanggap), pihak Rumah Sakit Paru dr. Ario Wirawan Salatiga hendaknya meningkatkan sosialisasi kepada tenaga medis dan karyawan agar lebih menepati jadwal pelayanan yang telah ditetapkan. Selain itu, *empathy* tenaga medis dan karyawan juga perlu ditingkatkan lagi sehingga tenaga medis dapat mengingat dengan baik mengenai kondisi kesehatan pasien yang datang berobat.
2. Pada variabel kepuasan pasien, khususnya mengenai biaya, pihak rumah sakit hendaknya lebih meningkatkan sosialisasi kepada pasien mengenai peraturan pembiayaan pengobatan yang berlaku di Rumah Sakit Paru dr. Ario Wirawan Salatiga, sehingga pasien terutama pasien kurang mampu dapat lebih memahami peraturan pembiayaan pengobatan.
3. Pada variabel kepercayaan pasien, khususnya dimensi kebaikan hati (*benevolence*), pihak rumah sakit juga hendaknya lebih meningkatkan sosialisasi dan penjelasan kepada pasien

mengenai biaya perawatan, sehingga pasien yang belum memiliki biaya untuk berobat dapat memahami ketentuan pembiayaan yang berlaku di Rumah Sakit dr. Ario Wirawan Salatiga. Selain itu, mengenai dimensi integritas (*integrity*), pihak rumah sakit hendaknya lebih meningkatkan sosialisasi kepada tenaga medis dan karyawan agar lebih meningkatkan pelaksanaan edukasi dan *informed consent* (penjelasan) kepada pasien sebelum melakukan tindakan, sehingga pasien akan lebih memahami resiko-resiko dari tindakan yang akan dilakukan. Agar kepercayaan pasien terhadap rumah sakit meningkat, pihak rumah sakit juga hendaknya meningkatkan lagi *responsiveness* (daya tanggap) karyawan dalam pelayanan.

C. Keterbatasan Penelitian

Penulis mengakui bahwa penelitian ini tidak lepas dari beberapa keterbatasan;

1. Teknik sampling yang digunakan adalah *simple random sampling*. Pada penelitian ini responden yang memenuhi kriteria diambil dari satu unit layanan di Rumah Sakit Paru dr. Ario Wirawan Salatiga, yaitu poliklinik rawat jalan. Oleh karena itu, penelitian ini belum mampu untuk menggeneralisasi hasil

penelitian pada konteks yang luas. Untuk penelitian selanjutnya, perlu dilakukan penelitian di berbagai konteks pelayanan agar penelitian tersebut menghasilkan temuan yang dapat digeneralisasi secara luas.

2. Penelitian ini menggunakan pendekatan *cross sectional*. Dengan demikian temuan penelitian ini mungkin bisa berubah di waktu yang akan datang. Mengingat, penelitian menguji mengenai persepsi masyarakat, perubahan pandangan mereka bisa saja berubah mengikuti perkembangan jaman.
3. Responden yang menjadi subjek penelitian ini cukup heterogen ditinjau dari status pasien, sehingga motivasi mereka untuk melakukan pengobatan di rumah sakit ini berbeda-beda pula. Pasien yang menggunakan BPJS Kesehatan dengan pasien yang tidak menggunakan BPJS Kesehatan, dalam pelayanan yang sama, bisa saja menimbulkan kepuasan yang berbeda.