

BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

5.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian, maka dihasilkan beberapa kesimpulan yang berkaitan mengenai analisis kualitas pelayanan perawatan terhadap kepuasan pasien rawat inap di Rumah Sakit dr. Abdul Aziz Singkawang, sebagai berikut:

1. *Experience with Doctor* berpengaruh dan signifikan terhadap *Inpatient Satisfaction*.
2. *Physical Environment* tidak berpengaruh dan tidak signifikan terhadap *Inpatient Satisfaction*.
3. *Nursing Staff* tidak berpengaruh dan tidak signifikan terhadap *Inpatient Satisfaction*.
4. *Lab and X-Ray Service* tidak berpengaruh dan tidak signifikan terhadap *Inpatient Satisfaction*.
5. *Hospital Pharmacy* tidak berpengaruh dan tidak signifikan terhadap *Inpatient Satisfaction*.
6. *Experience with Hospital Administration* berpengaruh dan signifikan terhadap *Inpatient Satisfaction*.

5.2 Implikasi Teoritis

Pada penelitian ini ditemukan bahwa *Experience With Doctor* berpengaruh dan signifikan terhadap *Inpatient Satisfaction*, *Physical Environment* tidak berpengaruh dan tidak signifikan terhadap *Inpatient Satisfaction*, *Nursing Staff* tidak berpengaruh dan tidak signifikan terhadap *Inpatient Satisfaction*, *Lab and X-Ray Service* tidak berpengaruh dan tidak signifikan terhadap *Inpatient Satisfaction*, *Hospital Pharmacy* tidak berpengaruh dan tidak signifikan terhadap *Inpatient Satisfaction* dan *Experience with Hospital Administration* berpengaruh atau signifikan terhadap *Inpatient Satisfaction*. Sejalan dengan penelitian acuan yang dilakukan oleh Trivedi et al., (2018), berikut perbandingan dari hasil penelitian sebelumnya dengan penelitian ini, yaitu:

Tabel 5.1 Implikasi Teoritis

Hipotesis	Penelitian Sebelumnya	Penelitian Sekarang	Implikasi Teoritis
H1	<i>Experience With Doctor</i> memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pasien rawat inap.	<i>Experience With Doctor</i> memiliki pengaruh dan signifikan terhadap <i>Inpatient Satisfaction</i> .	Sejalan dengan Trivedi et al., (2018) bahwa pengalaman dengan dokter yang dilalui oleh pasien salah satunya dibangun dari emosional pasien secara pribadi kepada dokter baik berupa komunikasi dan

			support yang diberikan demi mendukung keberhasilan pengobatan dan konsistensi pasien.
H2	<i>Physical Environment</i> memiliki pengaruh terhadap kepuasan pasien rawat inap.	<i>Physical Environment</i> tidak berpengaruh terhadap <i>Inpatient Satisfaction</i> .	Tidak mendukung pernyataan Trivedi et al., (2018) secara penilaian pasien lingkungan fisik yang diberikan telah membuat pasien merasa puas, dikarenakan lingkungan fisik bukan tolak ukur pasien merasa puas.
H3	<i>Nursing Staff</i> memiliki pengaruh positif terhadap kepuasan pasien rawat inap.	<i>Nursing Staff</i> tidak berpengaruh terhadap <i>Inpatient Satisfaction</i> .	Tidak mendukung pernyataan Trivedi et al., (2018) bahwa pelayanan yang dilakukan perawat dapat mempengaruhi kepuasan pasien.
H4	<i>Lab and X-Ray services</i> tidak berpengaruh dan tidak signifikan secara	<i>Lab and X-Ray Service</i> tidak berpengaruh	Mendukung Trivedi et al., (2018) bahwa pelayanan <i>lab</i> dan <i>x-ray</i> tidak

	statistik terhadap kepuasan pasien rawat inap.	terhadap <i>Inpatient Satisfaction</i> .	berpengaruh terhadap kepuasan pasien rawat inap saat pengobatan.
H5	Hospital Pharmacy memiliki pengaruh terhadap kepuasan pasien rawat inap.	<i>Hospital Pharmacy</i> tidak berpengaruh terhadap <i>Inpatient Satisfaction</i> .	Tidak mendukung Trivedi et al., (2018) bahwa pelayanan apotek di rumah sakit mempengaruhi kepuasan pasien.
H6	Experience With Hospital Administration memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pasien rawat inap.	<i>Experience with Hospital Administration</i> berpengaruh terhadap <i>Inpatient Satisfaction</i> .	Mendukung dari Trivedi et al., (2018) bahwa pelayanan administrasi rumah sakit mempengaruhi kepuasan pasien.

Sumber : Hasil Pengolahan Data Sekarang dan Sebelumnya (2020)

Berdasarkan pemaparan diatas pada tabel 5.1 dapat dilihat bahwa, penelitian ini memiliki beberapa variabel dengan hasil sama dan beberapa variabel didapati hasil yang berbeda. Hal ini dianggap wajar, walaupun ada hasil hipotesis pada variabel yang sama, berikut perbedaan penelitian dilihat dari desain penelitian yang ada dalam kedua penelitian, yaitu :

Tabel 5.2 Perbandingan Desain Penelitian

Desain Penelitian	Penelitian Trivedi et al, (2018)	Penelitian Sekarang
Obyek Penelitian	Pasien rawat inap dari 18 rumah sakit swasta	Pasien rawat inap
Lokasi Penelitian	India	Rumah Sakit dr. Abdul Aziz Singkawang (Indonesia)
Ukuran Sampel Penelitian	720	228
Sampel Penelitian	Merupakan pasien sukarela	Merupakan pasien yang sedang dirawat inap di rumah sakit tersebut
Skala Pengukuran	Skala Likert (1-5)	Skala Likert (1-5)
Metode Analisis	AMOS 16.0	Smart PLS

Sumber : Hasil Pengolahan Data Sekarang dan Sebelumnya (2020)

5.3 Implikasi Manajerial

Berdasarkan penelitian yang telah dilakukan, maka dapat dibuat implikasi manajerial sebagai masukan untuk peningkatan kualitas layanan perawatan yang dapat dipergunakan oleh instansi kesehatan terkait dalam kegiatan peningkatan mutu rumah sakit sebagai berikut:

1. *Experience with Doctor* merupakan variabel yang menghasilkan hasil yang signifikan dan berpengaruh. Hal ini menunjukkan bahwa pelayanan perawatan kesehatan yang di berikan oleh dokter harus di pertahankan karena mempengaruhi kepuasan pasien. Dapat dilakukan seperti menjaga hubungan yang baik, komunikasi yang baik dengan pasien, memberi perhatian lebih terhadap kesehatan pasien. Dokter harus selalu bersikap

sopan, ramah, professional, memperlakukan pasien dengan penuh rasa hormat dan bermartabat.

2. *Physical Environment* merupakan variabel yang tidak berpengaruh dan tidak signifikan terhadap kepuasan pasien rawat inap. Hal ini menunjukkan Rumah Sakit Umum Daerah yang mengharuskan pasien menerima segala kondisi lingkungan rumah sakit dan kamar rawat inap dikarenakan hanya rumah sakit ini yang menerima rujukan BPJS, sehingga perubahan dalam lingkungan fisik tidak mempengaruhi kepuasan pasien rawat inap. Rumah Sakit Umum Daerah harus mempertahankan infrastruktur rumah sakit, kondisi fisik rumah sakit yang sekarang. Seperti lebih di pertahankan tingkat kebersihan rumah sakit, higienis, dan tetap menjalankan secara disiplin dan tegas kepada pasien untuk tetap mengikuti protokol kesehatan semasa pandemi *Covid-19*. Para satpam di rumah sakit harus menegur pengunjung rumah sakit, jika pengunjung rumah sakit ada yang membuang sampah sembarangan yang dapat mengotori lingkungan rumah sakit dan jika ada pengunjung rumah sakit yang merokok di sekitar lingkungan rumah sakit. Pihak rumah sakit juga dapat menambahkan tombol bantuan yang tersambung keruangan jaga dokter dan perawat agar mempermudah pasien untuk memanggil bantuan kepada perawat atau dokter yang sedang jaga di ruangan bangsal.

3. *Nursing Staff* merupakan variabel yang tidak berpengaruh dan tidak signifikan terhadap kepuasan pasien rawat inap. Hal ini menunjukkan bahwa pasien sudah cukup puas terhadap pelayanan perawatan yang

diberikan oleh perawat. Pihak Rumah Sakit hanya perlu meningkatkan dan mempertahankan kinerja perawatnya saja, seperti menegaskan kepada perawat untuk dorong pasien ke ruang OK dengan segera setelah diperintahkan oleh dokter, selalu membantu pasien yang sedang mengalami kesulitan untuk beraktivitas selama di rawat inap, memperlakukan pasien dengan hormat dan bermartabat. Pihak rumah sakit juga harus mewajibkan para perawat untuk sering mengikuti pelatihan agar kinerja atau performa perawat lebih baik.

4. *Lab and X-Ray Service* merupakan variabel yang tidak berpengaruh dan tidak signifikan terhadap kepuasan pasien rawat inap . Pasien yang ada dirumah sakit tidak dapat memilih karna perawatan yang dituju sesuai dengan kebijakkan BPJS, sehingga pasien tidak dapat memilih rumah sakit lain selain rumah sakit ini. Hasil penelitian ini juga menunjukkan bahwa pelayanan laboratorium dan *x-ray* tetap harus ditingkatkan dan di pertahankan pelayanan yang ada sesuai dengan Permenkes. Rumah sakit bisa memulainya dengan pengambilan hasil lab dan hasil rontgen dengan cepat tanpa harus menunggu waktu yang lama bahkan sampai berhari-hari.
5. *Hospital Pharmacy* merupakan variabel yang tidak berpengaruh dan tidak signifikan terhadap kepuasan pasien rawat inap. Hal ini menunjukkan bahwa penilaian pasien rawat inap terhadap pelayanan apotek rumah sakit tidak menjadi tolak ukur peningkatan ataupun perubahan dalam bagian farmasi di rumah sakit. Dikarenakan segala yang diterima pasien rawat inap sudah diarahkan. Pasien rawat inap merasa cukup puas terhadap

semua layanan yang berhubungan dengan variabel yang tidak signifikan dan tidak berpengaruh. Sehingga instansi kesehatan yang bersangkutan hanya perlu mempertahankan dan meningkatkan pelayanan demi mempertahankan kepuasan pasien seperti pertahankan waktu tunggu dalam tebus obat yang cepat agar pasien tidak perlu berlama-lama menunggu di rumah sakit dan petugas apoteker tetap bersikap sopan dalam menjelaskan secara detail cara menggunakan obat yang benar sesuai standar Permenkes.

6. *Experience with Hospital Administration* merupakan variabel yang menonjol dan menghasilkan hasil yang berpengaruh dan signifikan. Hal ini menunjukkan bahwa instansi kesehatan harus selalu meningkatkan pelayanan mulai dari pemilihan SDM yang berkompeten dan memiliki *skill* komunikasi, pelayanan antar individu yang baik, mempermudah pasien untuk melakukan pendaftaran baik untuk pendaftaran rawat inap maupun pendaftaran rawat jalan. Hal ini akan dapat meningkatkan kepuasan pasien serta dapat memberikan dampak yang positif terhadap citra maupun kualitas pelayanan rumah sakit.

4.4 Keterbatasan Penelitian

Penelitian ini memiliki keterbatasan yang tidak dapat dihindari, maka dari itu langkah baik apabila diakui dan dapat ditingkatkan kembali untuk penelitian selanjutnya seperti, jumlah responden ditingkatkan, spesifikasi responden lebih diperhitungkan dan dipisahkan dikarenakan responden sebelumnya

menyamarkan spesifikasi responden yang rawat inap tanpa dipisahkan dari penyakit yang diderita. Penelitian ini terdapat kurang spesifik mengenai target sampel dan populasi serta tidak membedakan pasien rawat inap yang sudah berapa lama pasien di rawat inap di rumah sakit.

Keterbatasan penelitian selanjutnya yaitu pemakaian pernyataan dari kuisisioner yang lebih tepat sehingga variabel apa dan hasil hipotesis yang ingin dicapai bisa sesuai tepat sasaran.

5.5 Saran untuk Penelitian Selanjutnya

Berdasarkan keterbatasan penelitian maka dapat diberikan saran berupa peningkatan jumlah responden. Sehingga didapatkan jawaban yang lebih spesifik terkait pernyataan variabel yang diujikan. Saran selanjutnya supaya menggunakan variabel yang disesuaikan dengan kekurangan pelayanan yang dapat dilihat secara langsung, sehingga fokus hasil penelitian untuk memberikan masukan terkait kekurangan pelayanan. Subyek penelitian diharapkan lebih beragam dan spesifik terkait target sampel dan target populasi yang lebih jelas hal tersebut berguna untuk menyaring kelayakkan jawaban dari responden.