

BAB V

PENUTUP

Dalam bab ini penulis menguraikan kesimpulan dan memberikan beberapa saran yang berhubungan dengan hasil penelitian penulis yang berjudul “Pengaruh Kualitas Pelayanan Kesehatan terhadap Kepuasan Pelanggan Pengguna BPJS di Instalasi Rawat Jalan RSUP Fatmawati”.

V.1 Kesimpulan

- a. Dari hasil uji korelasi terdapat perolehan hasil koefisien korelasi r sebesar 0,930. Hasil koefisien r hitung menunjukkan bahwa nilai tersebut memiliki hubungan yang Sangat kuat, karena terletak diantara 0.800 – 1,000 dapat disimpulkan bahwa terdapat hubungan yang sangat kuat antara Variabel X (kualitas pelayanan Kesehatan) terhadap Variabel Y (kepuasan pelanggan Pengguna BPJS) yaitu sebesar 0,930.
- b. Hasil Uji koefisien determinasi merupakan alat untuk mengukur seberapa besar hubungan variabel X terhadap variabel Y, berdasarkan hasil uji koefisien determinasi, dapat diketahui bahwa koefisien korelasi (r) sebesar ,865. Data yang diperoleh dari penghitungan SPSS versi 22 ini menyatakan bahwa adanya hubungan antara kepuasan pelanggan (Variabel Y) dengan kualitas pelayanan Kesehatan (Variabel X) sebesar 86,5% dan sisanya 13,5% dipengaruhi oleh faktor lain diluar dari Variabel X dan Variabel Y tersebut dan tidak diteliti.
- c. Hasil uji hipotesis menyatakan dimana nilai t hitung sebesar 25,016 > dari t tabel sebesar 1,661 yakni di dapatkan dari tabel koefisien dengan taraf signifikan 10% dengan dua sisi ($100 - 2 = 98$) Dengan demikian nilai t tabel adalah 1,661. Berdasarkan perhitungan tersebut, hasil perhitungan t hitung 25,016 t tabel yaitu 1,661 maka dapat disimpulkan bahwa H_0 ditolak dan H_a diterima, yang artinya semakin besar pengaruh kualitas pelayanan Kesehatan akan semakin tinggi tingkat kepuasan pelanggan pengguna BPJS di instalasi rawat jalan.

- d. Pada dimensi Kemudahan yaitu pelanggan akan semakin puas apabila relatif mudah, nyaman, dan efisien dalam mendapatkan suatu pelayanan yang baik dari petugas instalasi rawat jalan. Banyaknya pengguna BPJS di instalasi rawat jalan semakin banyak pelanggan yang bertanya mengenai BPJS kepada petugas informasi. Petugas yang memberikan pelayanan yang baik akan meningkatkan kualitas pelayanan instalasi rawat jalan dan pelanggan pengguna BPJS pun puas atas pelayanan yang diberikan dan merasa diperhatikan oleh petugas instalasi rawat jalan dan tidak dibedakan dengan pelanggan Tunai RSUP Fatmawati.



V.2 Saran

pada hasil penelitian yang telah dilakukan penulis, dengan judul “Pengaruh Kualitas Pelayanan Kesehatan terhadap Kepuasan Pelanggan Pengguna BPJS di Instalasi Rawat Jalan RSUP Fatmawati (Survei pelanggan pengguna BPJS di Instalasi Rawat Jalan)” berikut ini akan dikemukakan beberapa saran yang dianggap relevan dengan penelitian. Saran tersebut antara lain sebagai berikut :

- a. Instalasi Rawat Jalan RSUP Fatmawati hendaknya dapat meningkatkan kualitas pelayanan Kesehatan bagi pelanggan pengguna BPJS dan melaksanakan peraturan pelayanan kesehatan terhadap pelanggan sesuai dengan Visi dan Motto dari RSUP Fatmawati adalah “Menjadi Rumah Sakit Rujukan Nasional Excellent terpadu 2019” dan Motto RSUP Fatmawati dalam menyelenggarakan pelayanan kesehatan adalah “Percayakan Pada Kami”. Peraturan yang telah ditetapkan oleh pemerintah demi mewujudkan masyarakat yang sehat. Memahami dan mengetahui pelayanan kesehatan yang terbaik untuk diberikan kepada pasien/pelanggan dan mewujudkan pelayanan kesehatan yang maksimal sehingga kualitas pelayanan yang sudah dicapai dapat ditingkatkan kembali dan mempercayai bahwa RSUP Fatmawati dapat memberikan kepuasan kepada pelanggan tunai atau pelanggan pengguna BPJS.
- b. Sebaiknya Kualitas pelayanan kesehatan di Instalasi Rawat Jalan dapat ditingkatkan lagi dengan cara mampu berkomunikasi dengan baik kepada pelanggan pengguna BPJS atau pelanggan Tunai ,dan memberikan penanganan yang baik sesuai dengan keinginan atau harapan pelanggan sehingga dapat mempertahankan kepuasan pelanggan dan menambah nilai, serta kepercayaan pelanggan kepada produk, jasa dan pelayanan yang dimiliki Instalasi Rawat Jalan RSUP Fatmawati.
- c. ketidakpuasan pasien BPJS tersebut dapat terjadi karena dua faktor yaitu faktor eksternal dan faktor internal. Faktor eksternal yaitu pasien BPJS yang berjenjang dan validasi data kepesertaan yang memerlukan waktu dianggap berbelit-belit atau karena faktor internal yakni pelayanan yang diberikan oleh petugas kesehatan kepada pasien BPJS kurang baik

sehingga pasien merasa kurang puas dan enggan untuk mempercayai bahwa RSUP Fatmawati mampu menangani pelanggan BPJS dengan cepat, tepat dan tanggap. Menyadari akan pentingnya membuat pelanggan merasa puas yaitu meningkatkan kualitas pelayanan kesehatan di RSUP Fatmawati khususnya di instalasi rawat jalan dan sebaiknya petugas rawat jalan lebih mengutamakan pelanggan yang lebih membutuhkan pertolongan atau bantuan sehingga pelanggan BPJS akan merasa puas karna diperhatikan oleh petugas kesehatan di instalasi rawat jalan.

