

BAB V

PENUTUP

V.I Kesimpulan

- a. Mayoritas pasien Klinik X Jakarta Selatan menyatakan merasa puas terhadap layanan yang diterima, dengan karakteristik responden didominasi oleh kelompok usia dewasa muda, berjenis kelamin perempuan, serta sebagian besar menggunakan pembayaran mandiri. Dengan nilai sebesar (63,9%) responden merasa puas terhadap Klinik X Jakarta Selatan. Sebagian besar responden (52,8%) berusia 25-44 tahun. Sebagian besar responden (65,7%) berjenis kelamin perempuan. Sedangkan sebagian besar responden (80,6%) yang menggunakan jenis pembayaran pribadi
- b. Penilaian kualitas pelayanan menunjukkan masih terdapat kesenjangan pada semua dimensi, terutama pada aspek ketanggapan, jaminan, bukti fisik, perhatian, dan keandalan, di mana harapan pasien cenderung lebih tinggi dibandingkan kenyataan pelayanan yang dirasakan. Dengan secara keseluruhan untuk nilai gap *score* (nilai kesenjangan) dalam ketanggapan (*responsiveness*) sebesar -1,14 sebanyak 71 (65,7%) responden merasa terjadi kesenjangan negatif atau tidak puas terhadap ketanggapan. Untuk nilai gap *score* (nilai kesenjangan) dalam jaminan (*assurance*) sebesar -0,6 sebanyak 60 (55,6%) responden merasa terjadi kesenjangan negatif atau tidak puas. Selanjutnya nilai gap *score* (nilai kesenjangan) dalam bukti fisik (*tangible*) yang paling terbesar adalah -1,32 sebanyak 77 (71,3%) responden terjadi kesenjangan negatif atau tidak puas. Untuk nilai gap *score* (nilai kesenjangan) dalam keandalan (*reliability*) yang paling terbesar adalah -0,88 sebanyak 73 (67,6%) responden terjadi kesenjangan negatif atau tidak puas. Serta untuk nilai gap *score* (nilai kesenjangan) dalam perhatian (*empathy*) yang paling terbesar adalah -1,27 sebanyak 80 (74,1%) responden terjadi kesenjangan negatif atau tidak puas.

- c. Penelitian ini menemukan adanya hubungan bermakna antara dimensi ketanggapan, bukti fisik, keandalan, kemudian diikuti oleh usia dan jenis pembayaran dengan tingkat kepuasan pasien, sedangkan dimensi jaminan dan perhatian serta jenis kelamin tidak menunjukkan hubungan yang signifikan terhadap kepuasan pasien.

Memiliki nilai *gap score* (nilai kesenjangan) kategori negatif atau nilai harapan pasien lebih tinggi dari kenyataan pelayanan dengan kecenderungan puas sebanyak 54 orang (60%) dibandingkan 15 pasien (83,3%) yang menilai ketanggapan *gap score* (nilai kesenjangan) kategori positif atau kenyataan pelayanan melebihi harapan merasa puas. Dari analisis uji. *chi-square* didapatkan *p-value* = 0,049 ($p < 0,05$), dimensi bukti fisik dengan kepuasan pasien dengan nilai *gap score* (nilai kesenjangan) kategori positif atau kenyataan pelayanan melebihi harapan merasa puas sebanyak 18 orang (94,7%) dibandingkan 51 pasien (57,3%) yang menilai bukti fisik nilai *gap score* (nilai kesenjangan) kategori negatif atau nilai harapan pasien lebih tinggi dari kenyataan pelayanan merasa puas. Dari analisis uji. *chi-square* didapatkan *p-value* = 0,001 ($p < 0,05$) dan dimensi keandalan dengan kepuasan pasien dengan nilai *gap score* (nilai kesenjangan) kategori positif atau kenyataan pelayanan melebihi harapan merasa puas sebanyak 29 orang (93,5%) dibandingkan 40 responden (51,9%) yang menilai keandalan *gap score* (nilai kesenjangan) kategori negatif atau nilai harapan pasien lebih tinggi dari kenyataan pelayanan merasa puas. Dari analisis uji. *chi-square* didapatkan *p-value* = 0,000 ($p < 0,05$). Kemudian dengan pasien berusia <30 tahun memiliki kategori puas sebanyak 26 orang (78,8%) dibandingkan 43 pasien (57,3%) yang berusia ≥ 30 tahun. Dari analisis uji. *chi-square* didapatkan *p-value* = 0,025 ($p < 0,05$) dan jenis pembayaran dengan kepuasan pasien pada responden yang melakukan jenis pembayaran dengan asuransi memiliki kategori puas sebanyak 20 orang (95,2%) dibandingkan 49 pasien (56,3%) yang melakukan jenis pembayaran dengan asuransi. Dari analisis uji. *chi-square* didapatkan *p-value* = 0,000 ($p < 0,05$).

Sedangkan tidak adanya hubungan yang signifikan antara dimensi jaminan dengan kepuasan pasien dengan nilai *gap score* (nilai kesenjangan) kategori positif atau kenyataan pelayanan melebihi harapan merasa puas sebanyak 33 orang (70,2%) dibandingkan 36 pasien (59%) yang menilai jaminan *gap score* (nilai kesenjangan) kategori negatif atau nilai harapan pasien lebih tinggi dari kenyataan pelayanan merasa puas. Dari analisis uji. *chi-square* di dapatkan *p-value* = 0,159 ($p < 0,05$) dan dimensi perhatian dengan kepuasan pasien dengan nilai *gap score* (nilai kesenjangan) kategori positif atau kenyataan pelayanan melebihi harapan merasa puas sebanyak 22 orang (75,9%) dibandingkan 47 responden (59,5%) yang menilai perhatian *gap score* (nilai kesenjangan) kategori negatif atau nilai harapan pasien lebih tinggi dari kenyataan pelayanan merasa puas. Dari analisis uji. *chi-square* didapatkan *p-value* = 0,088 ($p < 0,05$). Serta jenis kelamin dengan kepuasan pasien dengan responden berjenis kelamin perempuan memiliki kategori puas sebanyak 49 orang (69%) dibandingkan 20 responden (54,1%) yang berjenis kelamin laki-laki. Dari analisis uji. *chi-square* didapatkan *p-value* = 0,093 ($p < 0,05$).

- d. Dari dimensi kualitas pelayanan, ketanggapan, bukti fisik, dan keandalan terbukti berpengaruh terhadap kepuasan pasien, sedangkan jaminan dan perhatian belum menunjukkan pengaruh yang signifikan dalam meningkatkan kepuasan pasien di Klinik X Jakarta Selatan.

Dengan nilai OR sebesar 0,023 (95% CI: 0,001-0,663) pada variabel ketanggapan yang berarti semakin baik dirasakan pasien terhadap persepsi tersebut, karena semakin tinggi kemungkinan pasien merasa puas. Nilai OR < 1 menunjukkan bahwa persepsi negatif terhadap ketanggapan menurunkan peluang kepuasan pasien secara signifikan. Selanjutnya diperoleh nilai OR sebesar 27,883 (95% CI: 2,090-370,680) yang berarti pasien dengan persepsi positif atau kenyataan pelayanan melebihi harapan terhadap kualitas pelayanan pada dimensi bukti fisik berpeluang 27,8 kali lebih besar untuk merasa puas dibandingkan pasien dengan persepsi negatif atau nilai harapan pasien

lebih tinggi dari kenyataan. Dan nilai OR sebesar 66,237 (95% CI: 3,401-1289,979) yang mengindikasikan bahwa pasien yang menilai pelayanan sebagai keandalan memiliki peluang sebanyak 66 kali lebih besar untuk merasa puas dibandingkan dengan pasien yang menilai sebaliknya.

V.II Saran

V.2.1 Bagi Manajemen Klinik

- a. Manajemen Klinik X diharapkan menjaga mutu pelayanan yang sudah memenuhi harapan pasien usia muda, sekaligus meningkatkan kualitas layanan yang lebih sensitif terhadap kebutuhan pasien usia lanjut, khususnya terkait kejelasan informasi medis, pendampingan, dan kenyamanan fasilitas.
- b. Klinik X perlu memperluas kerja sama dengan penyedia asuransi kesehatan agar semakin banyak pasien yang merasakan kemudahan biaya, serta menjaga kualitas layanan yang adil bagi pasien dengan pembayaran pribadi melalui transparansi biaya dan layanan yang setara dengan ekspektasi mereka.
- c. Klinik disarankan meningkatkan kecepatan, ketepatan, dan kejelasan komunikasi staf melalui pelatihan layanan prima dan evaluasi rutin agar aspek ketanggapan tetap menjadi keunggulan layanan.
- d. Klinik perlu memastikan kebersihan area, kenyamanan ruang, penampilan staf yang profesional, serta ketersediaan peralatan memadai melalui perawatan rutin fasilitas fisik.
- e. Klinik diharapkan memperbaiki keandalan layanan dengan memastikan informasi medis, prosedur, dan biaya disampaikan secara jelas, lengkap, dan mudah dipahami sebelum tindakan dilakukan.

V.2.2 Bagi Institusi Pendidikan

- a. Hasil penelitian ini dapat dijadikan referensi tambahan bagi institusi pendidikan dalam menyusun kurikulum pembelajaran, khususnya pada materi manajemen mutu layanan kesehatan dan kepuasan pasien.

- b. Institusi pendidikan diharapkan mendorong mahasiswa untuk mengembangkan penelitian lanjutan terkait strategi peningkatan kualitas pelayanan di berbagai jenis fasilitas kesehatan.

V.2.3 Bagi Pasien

- a. Pasien diharapkan dapat lebih aktif menyampaikan harapan dan umpan balik yang konstruktif kepada pihak klinik, agar mutu pelayanan dapat terus disesuaikan dengan kebutuhan dan standar pelayanan yang diinginkan.
- b. Pasien juga diimbau untuk memanfaatkan jalur komunikasi resmi yang tersedia di Klinik X jika terdapat keluhan atau ketidaksesuaian layanan, sehingga perbaikan dapat dilakukan lebih cepat dan tepat sasaran.

V.2.4 Bagi Peneliti Selanjutnya

- a. Peneliti selanjutnya disarankan untuk meneliti dengan metode pengumpulan data yang lebih terkontrol agar dapat meminimalkan bias jawaban, misalnya dengan supervisi pengisian kuesioner.
- b. Peneliti di masa mendatang juga dapat memperluas lokasi penelitian ke berbagai tipe klinik, baik yang hanya melayani pasien umum maupun khusus, untuk membandingkan kepuasan dan kualitas pelayanan secara lebih komprehensif.
- c. Peneliti kemudian dapat melakukan penelitian dengan klinik yang memiliki jenis pembayaran bervariasi atau beragam, yaitu dengan klinik pratama yang menggunakan jenis pembayaran BPJS Kesehatan.
- d. Penelitian berkelanjutan dapat menambahkan variabel lain yang belum dikaji, seperti faktor budaya, teknologi layanan, atau kompetensi tenaga medis sebagai variabel yang mungkin memengaruhi kepuasan pasien.