

BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

5.1. Kesimpulan

Berdasarkan hasil analisis dan pembahasan yang telah dilakukan dapat disimpulkan bahwa:

1. Penilaian pasien Rumah Sakit Dr. H. Abdul Moeloek tentang Mutu pelayanan sebagai berikut :
 - a. Aspek *Preference* nilai rata-rata / modus 5 yang berarti sangat baik
 - b. Aspek *tangible* nilai rata-rata / modus 5 yang berarti sangat baik.
 - c. Aspek *Reliability* nilai rata-rata / modus 4 yang berarti baik
 - d. Aspek *responsiveness* nilai rata-rata / modus 3 yang berarti kurang baik
 - e. Aspek *assurance* nilai rata-rata / modus 4 yang berarti baik
 - f. Aspek *emphaty* nilai rata-rata / modus 4 yang berarti baik
 - g. Aspek keputusan memilih nilai rata-rata / modus 5 yang berarti sangat baik

2. Berdasarkan hasil pengujian secara simultan dalam analisis regresi didapatkan hasil nilai F hitung sebesar 11,529 dengan signifikansi F sebesar 0,000, karena nilai signifikansi F < taraf nyata ($\alpha=5\%$) maka H_0 ditolak dan dapat dinyatakan bahwa terdapat pengaruh yang nyata (signifikan) antara Mutu Pelayanan dengan Keputusan Pasien BPJS ASKES Memilih Layanan Kesehatan di Rumah Sakit Dr H Abdul Moeloek Propinsi Lampung.

3. Faktor mutu pelayanan paling dominan yang berpengaruh terhadap keputusan pasien BPJS ASKES memilih layanan kesehatan di Rumah Sakit Dr H Abdul Moeloek adalah faktor *preference* dimana berdasarkan analisis regresi didapatkan hasil *p/value* sig. = 0,019 dan Beta = 0,112 dan berdasarkan analisis deskripsi nilai rata-rata / modus sebesar 5. Secara umum dapat disimpulkan bahwa faktor mutu pelayanan *preference* sudah sesuai dengan keinginan pasien. Indikator yang paling tinggi responden menjawab sangat setuju adalah mengenai tarif terjangkau yaitu 80 responden.
4. Faktor mutu pelayanan yang mendapatkan respon kurang memuaskan adalah faktor *reliability* dimana berdasarkan penghitungan analisis regresi tingkat kesignifikannya (*p-value/sig.*) dan koefisien regresi (Beta) adalah 0,159 dan Beta = -0,054, sedangkan berdasarkan analisis deskriptif nilai rata-rata / modus sebesar 3. Indikator pada dimensi mutu *reliability* yang mendapat respon kurang baik adalah mengenai ketepatan jadwal pelayanan. Hal ini menyatakan bahwa sebagian besar responden menyatakan bahwa jadwal pelayanan yang ada di Rumah Sakit Dr H Abdul Moeloek dinilai masih sangat kurang.
5. Variabel keputusan untuk memilih layanan kesehatan berdasarkan analisis deskriptif nilai rata-rata /modus sebesar 5, Dengan demikian dari hasil penelitian ini menegaskan bahwa pasien BPJS ASKES setelah mengetahui tentang mutu pelayanan yang ada, akan tetap memilih layanan kesehatan di Rumah Sakit Dr H Abdul Moeloek dan mempromosikan Rumah Sakit Dr H Abdul Moeloek kepada orang lain.

6. Variabel keputusan untuk memilih layanan kesehatan berdasarkan analisis deskriptif nilai rata-rata /modus sebesar 5, Dengan demikian dari hasil penelitian ini menegaskan bahwa pasien BPJS ASKES setelah mengetahui tentang mutu pelayanan yang ada, akan tetap memilih layanan kesehatan di Rumah Sakit Dr H Abdul Moeloek dan mempromosikan Rumah Sakit Dr H Abdul Moeloek kepada orang lain.

5.2. Saran

Berdasarkan kesimpulan yang diperoleh di atas, beberapa saran yang dapat diajukan untuk perbaikan mutu pelayanan di Rumah Sakit Dr H Abdul Moeloek Propinsi Lampung yaitu:

1. Pengaturan parkir di Rumah Sakit Dr H Abdul Moeloek yang berdasarkan penelitian mendapatkan hasil yang kurang memuaskan responden, agar menjadi perhatian serius pihak manajemen. Walaupun masalah parkir sudah di serahkan pihak ke tiga, agar selalu diawasi pelaksanaannya serta memperluas areal parkirnya.
2. Pengaturan jadwal pelayanan yang mendapat respon paling buruk perlu di tinjau ulang agar di buat lebih efisien sehingga waktu tunggu dapat di percepat.
3. Pengurusan administrasi berdasarkan penelitin mendapat respon yang kurang memuaskan dengan nilai rata-rata/ modus 3 sehingga pengurusan administrasi perlu mendapat perhatian pihak manajemen agar di buatkan sistem pengurusan administrasi yang lebih efisien agar memudahkan pengurusan pasien masuk maupun pasien keluar.

4. Waktu menunggu pelayanan juga menjadi masalah yang di keluhkan pasien dengan nilai rata-rata/ modus 3 sehingga masalah ini perlu perhatian pihak manajemen agar waktu tunggu bisa dipercepat.dengan menambah tenaga kesehatan..
5. Variabel empathy berdasarkan penelitian juga mendapat respon yang kurang baik terutama mengenai indikator petugas mengetahui nama pasien. Hal ini perlu perhatian pihak manajemen agar petugas tahu nama pasien dengan memberikan papan nama pasien di setiap tempat tidurnya dan di update secara terus-menerus untuk memudahkan petugas mengetahui nama pasiennya agar meningkatkan empathy.
6. Hasil penelitian ini agar dapat di gunakan dinas kesehatan untuk memperbaiki mutu palayanan di rumah sakit yang ada di Propinsi Lampung
7. Penelitian ini memiliki keterbatasan karena hanya mengambil kasus pada satu obyek penelitian saja. Penelitian lebih lanjut penulis menyarankan sebaiknya diteliti untuk obyek yang lebih luas dan dengan menambahkan variabel-variabel lainnya yang mempengaruhi keputusan pasien BPJS ASKES memilih layanan kesehatan.