

BAB V

KESIMPULAN DAN IMPLIKASI

A. Kesimpulan

Penelitian ini bertujuan untuk menguji pengaruh kualitas pelayanan dan kinerja tim paramedis terhadap kepuasan pasien BPJS di RSUD Prof. Dr. Margono Soekarjo Purwokerto. Adapun hipotesis dalam penelitian ini diuji menggunakan Korelasi Kendall's Tau-c, Konkordinansi Kendall' W, dan Regresi Ordinal dengan bantuan *software* aplikasi SPSS 25. Berdasarkan hasil pembahasan pada BAB IV di atas maka dapat disimpulkan bahwa :

1. Kualitas Pelayanan mempunyai pengaruh yang positif dan signifikan terhadap Kepuasan Pasien BPJS. Hal tersebut dapat dibuktikan melalui hasil analisis korelasi Kendall's Tau-c antara Kualitas Pelayanan dan Kepuasan Pasien BPJS di RSUD Prof. Dr. Margono Soekarjo Purwokerto dengan nilai 0,469 dan signifikansi $0,000 < 0,05$ dengan menunjukkan korelasi sedang atau cukup dengan arah yang positif. Maka H_a diterima. Berdasarkan hasil analisis regresi ordinal yang dilihat dari Pseudo R-Square dapat diketahui bahwa Kualitas Pelayanan memiliki pengaruh yang positif dan signifikan terhadap Kepuasan Pasien BPJS di RSUD Prof. Dr. Margono Soekarjo Purwokerto dengan nilai koefisien regresi sebesar 0,313 atau 31,3 persen. Dengan demikian hipotesis pertama yang menyatakan bahwa Kualitas Pelayanan mempunyai pengaruh yang positif dan signifikan terhadap Kepuasan

Pasien BPJS di RSUD Prof. Dr. Margono Soekarjo Purwokerto dapat diterima.

2. Kinerja tim paramedis mempunyai pengaruh yang positif dan signifikan terhadap kepuasan pasien BPJS di RSUD Prof. Dr. Margono Soekarjo Purwokerto. Hal tersebut dapat dibuktikan dengan hasil analisis korelasi Kendall's Tau-c antara Kinerja Tim Paramedis dengan Kepuasan Pasien BPJS di RSUD Prof. Dr. Margono Soekarjo Purwokerto dengan nilai 0,447 dan signifikansi sebesar $0,000 < 0,05$ dengan menunjukkan korelasi sedang atau cukup dengan arah yang positif. Maka H_a diterima. Berdasarkan hasil analisis Regresi Ordinal dilihat dari Pseudo R-Square dapat diketahui bahwa Kinerja Tim Paramedis memiliki pengaruh yang positif dan signifikan terhadap Kepuasan Pasien BPJS di RSUD Prof. Dr. Margono Soekarjo Purwokerto dengan nilai koefisien regresi sebesar 0,374 atau 37,4 persen. Dengan demikian hipotesis kedua yang menyatakan bahwa Kinerja Tim Paramedis memiliki pengaruh yang positif dan signifikan terhadap Kepuasan Pasien BPJS di RSUD Prof. Dr. Margono Soekarjo Purwokerto dapat diterima.
3. Kualitas pelayanan dan kinerja tim paramedis mempunyai pengaruh yang positif dan signifikan terhadap kepuasan pasien BPJS di RSUD Prof. Dr. Margono Soekarjo Purwokerto. Hal tersebut dapat dengan hasil analisis Koefisien Konkordansi Kendall W antara Kualitas Pelayanan dan Kinerja Tim Paramedis dengan Kepuasan Pasien BPJS di RSUD Prof. Dr. Margono Soekarjo Purwokerto dengan nilai 0,616

dan signifikansi $0,000 < 0,05$ dengan menunjukkan korelasi kuat dengan arah yang positif. Maka H_a diterima. Berdasarkan hasil analisis Regresi Ordinal dilihat dari Pseudo R-Square dapat diketahui bahwa Kualitas Pelayanan dan Kinerja Tim Paramedis memiliki pengaruh yang positif dan signifikan terhadap Kepuasan Pasien BPJS di RSUD Prof. Dr. Margono Soekarjo Purwokerto dengan nilai koefisien regresi sebesar 0,461 atau 46,1 persen. Dengan demikian hipotesis ketiga yang menyatakan bahwa Kualitas Pelayanan dan Kinerja Tim Paramedis memiliki pengaruh yang positif dan signifikan terhadap Kepuasan Pasien BPJS di RSUD Prof. Dr. Margono Soekarjo Purwokerto dapat diterima.

B. Implikasi

Merujuk dari hasil penelitian yang dilakukan bahwa Kualitas Pelayanan dan Kinerja Tim Paramedis mempunyai pengaruh yang positif dan signifikan terhadap Kepuasan Pasien BPJS di RSUD Prof. Dr. Margono Soekarjo Purwokerto. Tingkat Kepuasan Pasien BPJS di RSUD Prof. Dr. Margono Soekarjo Purwokerto masuk dalam kategori tinggi atau baik. Agar Kepuasan Pasien BPJS dapat terus meningkat maka hal yang perlu diperhatikan dan dipertahankan yaitu sebagai berikut :

1. Kualitas Pelayanan

Kualitas Pelayanan di RSUD Prof. Dr. Margono Soekarjo Purwokerto masuk dalam kategori sedang atau cukup, hal ini dapat diketahui melalui perhitungan analisis regresi yang sudah dilakukan,

pada hasil tabel *case processing summary* nilai kuesioner cenderung pada interval sedang, maka hal ini perlu ditingkatkan agar semakin lebih baik, bagaimana? Menurut peneliti kualitas pelayanan dapat ditingkatkan dalam pemberian pelayanan secara langsung dan administratif oleh rumah sakit kepada pasien, dengan cara merangkap atau mengefisiensikan rangkaian proses administrasi pasien pra pengobatan yang harus dipenuhi oleh pasien pengguna BPJS. Jadi menurut peneliti harus ada perubahan sistem terkait rangkaian proses terhadap pasien pengguna BPJS sebelum menerima pengobatan, mungkin dengan cara pembuatan sistem baru, atau perombakan sistem, atau mungkin dengan membuat lembaga third-party yang menjadi pihak ketiga yang khusus dapat menangani rangkaian proses administrasi pasien khusus pengguna BPJS agar proses dapat dilewati dengan lebih cepat dan lebih efisien. Karena berdasarkan observasi dan wawancara peneliti dengan pasien BPJS ada yang mengeluhkan dan merasa bahwa rangkaian administrasi pasien BPJS memakan waktu dan tidak secepat pasien umum.

Disamping itu peneliti juga menemukan keluhan dari pasien terkait proses administrasi yang dirasa terlalu berbelit-belit dan memakan waktu, namun peneliti tahu mungkin hal tersebut memang proses dan alur birokrasi yang harus dipenuhi dan sudah sesuai peraturan. Ada juga keluhan dari pasien yang berasal dari luar daerah, karena harus melalui rangkaian proses administrasi, seperti harus konfirmasi dan membuat

rujukan terlebih dahulu dari rumah sakit daerahnya sebelum dapat menikmati layanan di RSUD Prof. Dr. Margono Purwokerto. Sehingga, penerima layanan pengobatan dirasa menjadi rumit dan lama atau memakan waktu, dan juga biaya. Pasien menemukan keluhan terkait pasien dari luar Kota Purwokerto yang merasa berat hati jika harus mengurus administrasi yang dirasa cukup rumit karena harus melalui proses administrasi rujukan, jadi harus bolak-balik dari rumah sakit daerahnya ke RSUD Prof. Dr. Margono Soekarjo Purwokerto. Disamping dirasa melelahkan, pasien mengeluhkan juga terkait biaya yang harus dikeluarkan untuk transportasi demi mengurus administrasi sebelum menerima penanganan pelayanan pengobatan.

Jadi, menurut peneliti sangat penting untuk sistem rujukan dan proses administrasi dibuat lebih efisien lagi agar pasien pengguna BPJS dapat mendapatkan layanan medis dari rumah sakit dengan segera, khususnya untuk pasien dengan penyakit berat yang segera membutuhkan penanganan medis, agar segera mendapat pertolongan dan tindakan medis.

2. Kinerja Tim Paramedis

Kinerja Tim Paramedis di RSUD Prof. Dr. Margono Soekarjo Purwokerto masuk dalam kategori tinggi atau baik, hal ini dapat diketahui melalui hasil analisis regresi yang sudah dilakukan, melalui hasil tabel *case processing summary* nilai interval pada kuesioner menunjukkan nilai tinggi, maka hal ini perlu dipertahankan.

Pada hasil dilapangan melalui wawancara peneliti dengan beberapa pasien BPJS, peneliti menemukan tidak ada pasien yang mengeluhkan terkait kinerja tim paramedis yang telah diberikan kepada pasien. Dan sejauh yang dirasakan pasien pada saat penerimaan pelayanan pengobatan, pasien merasakan pengobatan yang diberikan sangat baik dan dirasa profesional. Respoden merasa bahwa tenaga medis sudah tanggap dan sangat baik dalam pemberian layanan medis.

Kinerja tim paramedis yang dimaksud pada penelitian ini yaitu kinerja tim paramedis yang dirasakan secara langsung oleh pasien, yaitu dalam penanganan layanan medis baik oleh perawat, dokter, dan lainnya.

Karena hasil di lapangan terkait kinerja tim paramedis peneliti temukan sudah sangat baik, menurut peneliti hal tersebut perlu terus dipertahankan, dengan cara terus melakukan evaluasi terkait pelayanan atau tindakan medis yang sudah diberikan kepada pasien tiap waktunya. Agar performa kinerja yang diberikan dapat terus terpantau dan terus dipertahankan demi terciptanya kinerja yang baik dan berkualitas, sesuai dengan harapan pasien penerima layanan.

3. Kepuasan Pasien

Kepuasan pasien di RSUD Prof. Dr. Margono Soekarjo Purwokerto masuk dalam kategori tinggi atau baik, hal ini dapat diketahui melalui hasil perhitungan analisis regresi yang telah dilakukan, dapat dilihat

pada tabel *case processing summary* bahwa nilai mayoritas pada interval tinggi, maka hal ini perlu dipertahankan.

Pada hasil di lapangan berdasarkan wawancara peneliti kepada pasien BPJS, pasien merasa sudah cukup puas dengan pelayanan yang telah diterima di RSUD Prof. Dr. Margono Soekarjo Purwokerto. Pelayanan dan pengobatan yang diberikan dirasakan baik dan jauh lebih memadai dari rumah sakit tempat pasien berasal. Walaupun masih terdapat beberapa pasien yang mengeluhkan proses administrasi yang berbelit-belit seperti yang sudah tertulis di atas pada implikasi kualitas pelayanan, namun sejauh proses penanganan pengobatan dari awal hingga akhir, pasien merasa sudah cukup puas dengan layanan yang sudah diberikan.

Hasil di lapangan terkait kepuasan pasien tinggi dan baik, maka hal ini menurut peneliti perlu dipertahankan. Dengan cara terus melakukan kontrol dan pengawasan pada grafik tingkat kepuasan pasien BPJS yang sudah menerima layanan di RSUD Prof. Dr. Margono Soekarjo tiap waktunya, agar performa yang diberikan dapat tetap terjaga dengan baik. Program pelatihan atau pendidikan SDM atau tenaga kerja di rumah sakit juga perlu dilakukan secara rutin, agar dalam pemberian pelayanan dapat meningkat dan makin berkualitas seiring peningkatan kualitas SDM diikuti dengan evaluasi kinerja yang dilakukan dari waktu ke waktu.