

BAB V

KESIMPULAN DAN IMPLIKASI

A. Kesimpulan

Hasil penelitian ini memberikan temuan empiris bahwa kepuasan pasien Pasien JKN di Rumah Sakit Jasa Kartini Tasikmalaya secara fundamental dipengaruhi oleh *Patient experience*, yang artinya pengalaman yang dirasakan pasien selama mendapatkan pelayanan kesehatan dari Rumah Sakit Jasa Kartini Tasikmalaya dari semua aspek terhadap jasa tenaga medis, dan juga informasi terkait pelayanan yang dirasakan sudah sesuai kebutuhan pasien.

Kepuasan juga dipengaruhi oleh kondisi tingkat kepercayaan yang dirasakan pasien selama mendapatkan pelayanan kesehatan. Kepuasan pasien JKN di Rumah Sakit Jasa Kartini Tasikmalaya juga dipengaruhi oleh hospital image yang menunjukkan bahwa selama ini manajemen rumah sakit sudah berupaya memberikan layanan dengan baik, bersikap tanggap terhadap semua keluhan pasien, dan memberikan semua kebutuhan pelayanan kesehatan pada pasien.

B. Implikasi

Untuk meningkatkan kepuasan pasien, beberapa hal yang bisa ditingkatkan antara lain :

1. Salah satu indikator dalam pengalaman pasien yang berpengaruh terhadap kepuasan adalah kondisi lingkungan dalam rumah sakit terkait ruang perawatan. Mempertahankan kebersihan ruang perawatan pasien

merupakan komponen penting dalam menjaga standar keamanan. Hal ini diperlukan untuk mendukung proses penyembuhan dan perawatan pasien selama masa perawatan. Sebagai perawat, sangat penting untuk menciptakan lingkungan yang nyaman dalam ruang perawatan pasien dan bisa dilakukan dengan mengatur suhu ruangan yang nyaman, memastikan ventilasi yang memadai, menghindari bau yang tidak sedap, serta menjaga kebersihan dan kerapian ruangan.

Kebersihan ruang perawatan memiliki dampak tidak langsung terhadap pemulihan pasien, memudahkan perawat dalam memberikan pelayanan perawatan, mencegah infeksi silang, dan menciptakan kesan positif bagi pasien, keluarga, serta masyarakat terhadap rumah sakit. Untuk menjaga kebersihan dan kerapian ruang perawatan, pembersihan rutin setiap hari perlu dilakukan. Hal ini meliputi membersihkan permukaan meja, tempat tidur pasien, dan peralatan lainnya dengan menggunakan lap yang lembab dan disinfektan rendah sesuai tingkat risiko. Lantai juga perlu dibersihkan menggunakan alat pembersih yang sesuai, seperti lobby duster untuk membersihkan debu dan kemudian mop minimal dua kali sehari atau jika terlihat kotor.

Untuk mempertahankan kebersihan, diperlukan kesadaran dari semua individu yang berada di ruang perawatan. Budaya kebersihan dapat diterapkan dengan cara membuang sampah pada tempatnya, menjaga kebersihan dan kerapian barang-barang, membatasi barang bawaan pasien dan keluarga, serta membatasi jumlah pengunjung.

2. Kepercayaan pada pasien akan meningkat jika manajemen Rumah Sakit Jasa Kartini Tasikmalaya mampu meningkatkan kepercayaan atas pelayanan yang dirasakan pasien. Kepercayaan akan meningkat jika rumah sakit mampu memberikan klaim layanan sesuai dengan kelas perawatan pasien. Untuk itu pihak manajemen rumah harus memberikan informasi yang jelas terkait biaya kelas perawatan apabila naik kelas atau ada penambahan biaya yang tidak tercover.
3. Kepuasan akan meningkat jika manajemen rumah sakit mampu menanamkan image yang baik pada pasien. Hal yang bisa dilakukan antara lain dengan memberikan jaminan kerahasiaan rekam medis pasien, memberikan informasi secara terbuka kepada pasien terkait sakit yang diderita.

C. Keterbatasan Penelitian

Penelitian ini memiliki beberapa keterbatasan yaitu :

1. Penelitian ini hanya meneliti tingkat kepuasan pasien JKN Rumah Sakit Jasa Kartini Tasikmalaya sehingga hasil penelitian ini tidak bisa diterapkan pada pasien umum yang ada di rumah sakit yang sama.
2. Penelitian tentang kepuasan pasien JKN juga hanya dilakukan pada Rumah Sakit Jasa Kartini Tasikmalaya, sehingga hasilnya tidak bisa digunakan untuk mengukur kepuasan pasien pada rumah sakit lain.
3. Penelitian ini hanya meneliti faktor pengalaman, kepercayaan dan image rumah sakit yang mempengaruhi tingkat kepuasan pasien JKN Rumah Sakit Jasa Kartini Tasikmalaya. Sedangkan faktor tersebut hanya mampu

menjelaskan pengaruhnya secara bersama-sama terhadap tingkat kepuasan pasien Jamkesmas sebesar 66,6 % sedangkan sisanya 33,4% dipengaruhi oleh faktor lain yang tidak dijelaskan dalam penelitian ini.

D. Saran penelitian yang akan datang

Untuk peneliti di masa depan, disarankan untuk melanjutkan penelitian ini dengan melakukan penyempurnaan pada model penelitian yang ada. Seperti menambah lingkup penelitian dengan lebih banyak melibatkan rumah sakit yang bekerja sama dengan BPJS di Tasikmalaya agar hasil penelitian lebih bisa mewakili. Penelitian yang akan datang juga bisa dilakukan dengan menambah variabel mempengaruhi kepuasan seperti kualitas pelayanan.

