

BAB V

KESIMPULAN DAN IMPLIKASI

A. Kesimpulan

Penelitian ini mengkaji hubungan antara variabel kualitas pelayanan terhadap kepatuhan pasien, yang dimediasi oleh variabel kepuasan pasien. Semua hipotesis dalam penelitian ini didukung dan dapat memberikan pemahaman secara luas mengenai hubungan semua variabel tersebut. Kesimpulan dalam penelitian ini menjawab semua pertanyaan penelitian.

1. Kualitas pelayanan memiliki pengaruh terhadap kepuasan pasien
2. Kepuasan pasien mempunyai pengaruh terhadap kepatuhan pasien
3. Kualitas pelayanan mempunyai pengaruh terhadap kepatuhan pasien
4. Kualitas pelayanan mempunyai pengaruh terhadap kepatuhan pasien melalui kepuasan pasien sebagai variabel mediasi

B. Implikasi

1. Implikasi Teoritis

Temuan ini berkontribusi pada literatur kualitas pelayanan terkait kepatuhan dan kepuasan pasien.

- a. Penelitian sebelumnya tidak memakai kepuasan pasien sebagai variabel mediasi untuk menilai hubungan antara kualitas pelayanan terhadap kepatuhan pasien. Penelitian ini mengkonfirmasi bahwa variabel kepuasan pasien mampu memediasi hubungan kualitas pelayanan terhadap kepatuhan pasien.

- b. Penelitian sebelumnya hanya memfokuskan penelitian pada layanan tertentu (fisioterapi) pada bidang rehabilitasi medik. Penelitian ini melakukan penelitian pada seluruh layanan yang tersedia pada bidang rehabilitasi medik sehingga penelitian ini dapat mengkonfirmasi tingkat kepatuhan pasien rehabilitasi medik secara menyeluruh.

2. Implikasi Praktis

Berdasarkan hasil dan kesimpulan, diharapkan penelitian ini dapat memberikan manfaat bagi Instalasi Rehabilitasi Medik Rumah Sakit Umum Kartini Lampung Tengah sehubungan dengan peningkatan kualitas pelayanan terkait kepatuhan pasien dan kepuasan pasien. Implikasi manajerial dari penelitian ini adalah sebagai berikut:

- a. IRM RSUD Kartini dapat meningkatkan kualitas layanan pada dimensi empathy khususnya dokter, tenaga kesehatan dan staff lainnya, dengan cara berusaha untuk mendengarkan pasien sebaik mungkin tanpa menyela, menempatkan diri pada posisi pasien, serta manajemen dapat mengikutsertakan dokter, tenaga kesehatan, atau staff lainnya dalam *empathy care training*.
- b. IRM RSUD Kartini dapat berfokus meningkatkan infrastruktur rumah sakit seperti lantai, tembok, meja, kursi, jendela, dengan cara melakukan pemeliharaan pada infrastruktur secara berkala.
- c. IRM RSUD Kartini sudah baik dalam layanan yang menciptakan kepuasan pasien, namun agar kepatuhan dan kepuasan pasien semakin meningkat perlu dipertahankan atau bahkan ditingkatkan pada aspek proses

pengobatan yang nyatanya pada pasien di rehabilitasi medik RSUD Kartini hal ini menjadi aspek paling tertinggi untuk menciptakan kepuasan pasien yang berujung pada kepatuhan. Peningkatan kualitas ini dapat dilakukan dengan komunikasi efektif dari dokter kepada pasien, khususnya pada poin pemberian informasi tentang perjalanan kondisi pasien, memberikan motivasi, dan kehandalan dokter dalam menangani masalah yang dialami pasien.

C. Keterbatasan Penelitian dan Rekomendasi

Dalam hal metodologi, penelitian ini memiliki beberapa keterbatasan. Pertama, penelitian ini merupakan *cross-sectional*, yang menyiratkan sebab-akibat tidak dapat disimpulkan dari temuan. Penelitian selanjutnya dapat melakukan penelitian longitudinal untuk menguji kembali hipotesis. Keterbatasan lainnya adalah penelitian ini hanya menggunakan satu indikator pada dimensi responsiveness sehingga hasilnya dapat menyebabkan bias. Penelitian selanjutnya disarankan untuk menggunakan lebih dari satu indikator pada setiap dimensi variabel yang akan diteliti.