

BAB V

PENUTUP

5.1 Kesimpulan

Penelitian ini bertujuan untuk menguji pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pasien dan untuk mengetahui perbedaan kualiti kualitas pelayanan dan kepuasan pasien peserta BPJS dan Non-BPJS di Puskesmas Purwokerto Utara II. Hipotesis dalam penelitian ini diuji dengan korelasi Kendall Tau-c, Regresi Ordinal, dan Chi-Square dengan bantuan *software SPSS 25 for windows*. Hasil analisis data pembahasan maka dapat disimpulkan bahwa:

1. Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien

Berdasarkan hasil penelitian variabel Kualitas Pelayanan mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap Kepuasan Pasien. Hal ini dibuktikan melalui hasil analisis Korelasi Kendall Tau-c antara kualitas pelayanan dengan kepuasan pasien di Puskesmas Purwokerto Utara II sebesar 0,268 dengan menunjukkan arah positif. Hal ini berdasarkan nilai *p-value* 0,000 yang lebih kecil dari *alpha* 0,05 ($0,000 < 0,05$). Dengan demikian korelasi antar Kualitas Pelayanan (X) terhadap Kepuasan Pasien (Y) sebesar 0,268 adalah signifikan.

Sedangkan berdasarkan hasil analisis Regresi Ordinal diketahui kualitas pelayanan mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan pasien di Puskesmas Purwokerto Utara II dengan nilai koefisien regresi sebesar 0,159 atau sebesar 15,9%. Dengan demikian

hipotesis pertama yang menyatakan “Kualitas pelayanan (X) berpengaruh terhadap kepuasan pasien peserta BPJS dan Non BPJS (Y) pada layanan kesehatan dasar di Puskesmas Purwokerto Utara II Kecamatan Purwokerto Utara” H_a diterima dan H_0 ditolak.

Adapun beberapa indikator untuk mengukur variabel Kualitas Pelayanan (X) yaitu tangible, reliability, responsevenes, assurance dan emphathy. . Berdasarkan hasil data pembahasan maka dapat disimpulkan sebagai berikut:

1. Reliability (Kehandalan)

Indikator Reliability (Kehandalan) pada variabel kualitas pelayanan yang ada di Puskesmas Purwokerto Utara II pada pasien peserta BPJS sebanyak 51% responden termasuk kedalam kategori sedang dan pada pasien peserta Non BPJS (Umum) sebanyak 55% dengan kategori tinggi.

2. Responseveness (Daya Tanggap)

Indikator pada Responseveness (Daya Tanggap) variabel kualitas pelayanan yang ada di Puskesmas Purwokerto Utara II pada pasien peserta BPJS sebanyak 52% responden termasuk kedalam kategori rendah dan pada pasien peserta Non BPJS (Umum) sebanyak 70% dengan kategori rendah.

3. Assurance (Jaminan)

Indikator pada Assurance (Jaminan) variabel kualitas pelayanan yang ada di Puskesmas Purwokerto Utara II pada pasien peserta BPJS

sebanyak 63% responden termasuk kedalam kategori rendah dan pada pasien peserta Non BPJS (Umum) sebanyak 61% dengan kategori rendah.

4. Empathy (Empati)

Indikator pada Emphathy (Empati) variabel kualitas pelayanan yang ada di Puskesmas Purwokerto Utara II pada pasien peserta BPJS sebanyak 58% responden termasuk kedalam kategori rendah dan pada pasien peserta Non BPJS (Umum) sebanyak 68% dengan kategori rendah.

5. Tangible (Bukti Fisik)

Indikator Tangible (Bukti Fisik) pada variabel kualitas pelayanan yang ada di Puskesmas Purwokerto Utara II pada pasien peserta BPJS sebanyak 67% responden termasuk kedalam kategori sedang dan pada pasien peserta Non BPJS (Umum) sebanyak 50% dengan kategori sedang.

Adapun beberapa indikator untuk mengukur variabel Kepuasan Pasien (Y) yaitu kesesuaian harapan, minat berkunjung kembali, dan kesediaan merekomendasikan kembali.

1. Kesesuaian Harapan

Indikator pada Kesesuaian Harapan variabel kepuasan pasien yang ada di Puskesmas Purwokerto Utara II pada pasien peserta BPJS sebanyak 43% responden termasuk kedalam kategori rendah dan pada pasien peserta Non BPJS (Umum) sebanyak 48% dengan kategori rendah.

2. Minat Berkunjung Kembali

Indikator pada Minat Berkunjung Kembali variabel kepuasan pasien yang ada di Puskesmas Purwokerto Utara II pada pasien peserta BPJS sebanyak 47% responden termasuk kedalam kategori rendah dan pada pasien peserta Non BPJS (Umum) sebanyak 67% dengan kategori rendah.

3. Kesiediaan Merekomendasikan Kembali

Indikator pada Minat Berkunjung Kembali variabel kepuasan pasien yang ada di Puskesmas Purwokerto Utara II pada pasien peserta BPJS sebanyak 54% responden termasuk kedalam kategori rendah dan pada pasien peserta Non BPJS (Umum) sebanyak 72% dengan kategori rendah.

2. Perbedaan Kualitas Pelayanan Pasien BPJS dan Non BPJS

Pada variabel kualitas pelayanan tidak terlihat perbedaan pada pasien peserta BPJS dan Non BPJS (Umum). Hal ini dibuktikan dari hasil analisis Chi-Square antara pasien BPJS dengan pasien Non BPJS (Umum) di Puskesmas Purwokerto Utara II dengan nilai *p-value* sebesar 0,102 dimana lebih besar dari *alpha* 0,05 ($0,102 > 0,05$) sehingga hasil yang didapatkan tidak ada perbedaan kualitas pelayanan pada pasien BPJS dan Non BPJS (Umum). Dengan demikian hipotesis kedua yang menyatakan “Ada perbedaan kualitas pelayanan puskesmas untuk pasien BPJS dan

Non BPJS pada layanan kesehatan dasar di Puskesmas Purwokerto Utara II Kecamatan Purwokerto Utara” H_a ditolak dan H_0 diterima.

3. Perbedaan Kepuasan Pasien BPJS dan Non BPJS

Pada variabel kepuasan pasien tidak terlihat perbedaan pada pasien peserta BPJS dan Non BPJS (Umum). Hal ini dibuktikan dari hasil analisis Chi-Square antara pasien BPJS dengan pasien Non BPJS (Umum) di Puskesmas Purwokerto Utara II dengan nilai *p-value* sebesar 0,115 dimana lebih besar dari *alpha* 0,05 ($0,115 > 0,05$) sehingga hasil yang didapatkan tidak ada perbedaan kualitas pelayanan pada pasien BPJS dan Non BPJS (Umum). Dengan demikian hipotesis ketiga yang menyatakan “Ada perbedaan kepuasan pasien puskesmas antara pasien BPJS dan Non BPJS pada layanan kesehatan dasar di Puskesmas Purwokerto Utara II Kecamatan Purwokerto Utara.” H_a ditolak dan H_0 diterima.

5.2 Implikasi

Kualitas pelayanan memiliki pengaruh yang signifikan dengan arah positif terhadap kepuasan pasien peserta BPJS dan Non-BPJS pada layanan dasar kesehatan di Puskesmas Purwokerto Utara II Kecamatan Purwokerto Utara. Berdasarkan hasil penelitian sebagian besar memiliki indikator distribusi frekuensi dalam kategori rendah. Maka kualitas pelayanan pada layanan dasar kesehatan di Puskesmas Purwokerto Utara II menjadi kurang maksimal atau dalam kategori rendah. Untuk meningkatkan variabel kepuasan pasien sudah berupaya menyediakan fasilitas yang nyaman dan bersih namun hasil penelitian

ini masih dalam kategori sedang, maka selanjutnya perlu dilakukan dan ditinjau kembali fasilitas, sikap petugas, dan kualitas pelayanan yang harus dilakukan pegawai dalam memberikan pelayanan, juga memperhatikan kondisi dan membersihkan fasilitas-fasilitas yang disediakan agar pasien merasa nyaman. Berdasarkan hasil kesimpulan tersebut dan pembahasan yang telah dipaparkan, maka dapat dirumuskan implikasi sebagai berikut

1. Tangible (Bukti Fisik)

Bukti Fisik dari pelayanan kesehatan pasien BPJS dan Non BPJS dalam kategori sedang sehingga sudah sesuai dengan harapan pasien di Puskesmas Purwokerto Utara II. Untuk meningkatkan bukti fisik perlu diadakan pembaruan diantaranya pembaruan di ruang tunggu pasien menjadi lebih nyaman dalam menunggu proses administrasi.

2. Reliability (Kehandalan)

Kehandalan dari pelayanan BPJS dan Non BPJS di Puskesmas Purwokerto Utara II sudah sesuai dengan harapan pasien karena pada kategori tinggi. Untuk mempertahankannya perlu dilakukan pelatihan terhadap tenaga-tenaga kesehatan agar dapat memberikan pelayanan dengan lebih akurat dan tepat.

variabel kualitas pelayanan yang ada di Puskesmas pada pasien

3. Responseveness (Daya Tanggap)

Daya Tanggap dari pelayanan kesehatan pasien BPJS dan Non BPJS dalam kategori rendah sehingga pelayanan di Puskesmas Purwokerto Utara II perlu dilakukan perbaikan dan pengawasan

langsung dari pimpinan, agar semua tenaga medis mampu menerapkan sikap responsive kepada semua pasien.

4. Assurance (Jaminan)

Jaminan pelayanan kesehatan di Puskesmas Purwokerto Utara II pada pasien BPJS dan Non BPJS dalam kategori rendah. Sehingga perlu diperbaiki dalam memberikan informasi mengenai prosedur pelaksanaan klaim BPJS dan Non BPJS.

5. Empathy (Empati)

Empati dalam pelayanan kesehatan di Puskesmas Purwokerto Utara II masih belum sesuai dengan harapan pasien BPJS dan Non BPJS dikarenakan dalam kategori rendah. Hal ini mengindikasikan bahwa empati dari tenaga kesehatan perlu ditingkatkan dengan cara mengadakan pelatihan kepedulian terhadap pasien.

6. Kesesuaian Harapan

Kesesuaian Harapan pada pelayanan kesehatan di Puskesmas Purwokerto Utara II belum tercapainya harapan pasien BPJS dan Non BPJS dengan kualitas pelayanan yang diterima. Untuk memperbaikinya perlu meningkatkan kualitas pelayanan yang masih buruk seperti keramahan petugas, kepedulian dan kesabaran petugas kesehatan dalam memberikan informasi kepada pasien.

7. Minat Berkunjung Kembali

Belum tercapainya dimensi kepuasan pasien pada Minat Berkunjung Kembali pada pasien yang sudah menerima pelayanan kesehatan di

Puskesmas Purwokerto Utara II dalam kategori rendah. Sehingga rasa ingin kembali ke puskesmas kurang tertarik dikarenakan kualitas pelayanan belum sesuai dengan harapan pasien.

8. Kesiediaan Merekomendasikan Kembali

Indikator pada Minat Berkunjung Kembali belum sesuai dengan harapan pasien setelah mendapatkan pelayanan kesehatan di Puskesmas Purwokerto Utara II karena kualitas pelayanan masih kurang optimal sehingga pasien kurang untuk merekomendasikan kembali kepada orang lain. Perlu diperhatikan kepuasan pasien dapat meningkat apabila kualitas pelayanan sesuai dengan harapan pasien sehingga petugas kesehatan harus memperbaiki pelayanan sesuai dengan aduan pasien mengenai kualitas pelayanan yang diterima.

9. Pasien peserta BPJS dan Non BPJS di Puskesmas Purwokerto Utara II Kecamatan Purwokerto Utara tidak terlihat perbedaan dalam segi kualitas pelayanan maupun kepuasan pasien. Tidak adanya perbedaan kualitas pelayanan pada saat pasien mendapatkan pelayanan kesehatan artinya kualitas yang diberikan oleh puskesmas sudah cukup baik. Namun, perlu ditingkatkan dengan memperhatikan saran dari aduan pasien mengenai pelayanan di Puskesmas Purwokerto Utara II.