

BAB V

PENUTUP

5.1 Kesimpulan

Berdasarkan data dan pembahasan terkait pengaruh kualitas pelayanan, kepercayaan pasien dan aksesibilitas pada kepuasan pasien rawat jalan di RSUD Ki Ageng Selo Wirosari, diperoleh hasil penelitian yang menunjukkan adanya perbedaan dari masing-masing variabel terhadap kepuasan pasien. Maka dirumuskan kesimpulan berikut:

1. Berdasarkan hasil penelitian, kualitas pelayanan memiliki arah hubungan yang positif terhadap kepuasan pasien rawat jalan di RSUD Ki Ageng Selo Wirosari, tetapi secara statistik belum menunjukkan pengaruh yang signifikan. Temuan ini berarti peningkatan mutu layanan cenderung diikuti oleh peningkatan kepuasan pasien, meskipun hubungan tersebut belum mampu memberikan pengaruh yang cukup kuat. Hasil tersebut juga memperlihatkan kepuasan pasien dalam penelitian ini ditentukan oleh kualitas pelayanan, tetapi dapat berkaitan dengan aspek lain yang dialami pasien selama menjalani pelayanan di rumah sakit. Dengan demikian, hipotesis mengenai adanya pengaruh signifikan kualitas pelayanan terhadap kepuasan pasien dinyatakan tidak terbukti.
2. Hasil penelitian menunjukkan kepercayaan pasien mempunyai hubungan yang positif dan signifikan dengan kepuasan pasien rawat jalan di RSUD Ki Ageng Selo Wirosari. Temuan ini mengindikasikan keyakinan pasien terhadap rumah sakit, petugas, dan proses pelayanan turut menentukan

tingkat kepuasan yang dirasakan. Kepercayaan tersebut dapat muncul ketika pasien menilai rumah sakit memiliki kemampuan dalam memberikan pelayanan, mampu memberikan rasa aman, serta memiliki petugas yang dapat diandalkan dalam memenuhi kebutuhan pasien. Dengan adanya keyakinan yang semakin kuat terhadap rumah sakit dan pelayanan yang diterima, kecenderungan pasien untuk merasa puas juga semakin meningkat. Oleh sebab itu, kepercayaan menjadi aspek yang berperan dalam membentuk kepuasan pasien rawat jalan.

3. Berdasarkan hasil penelitian, aksesibilitas terbukti memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pasien rawat jalan di RSUD Ki Ageng Selo Wirosari. Hasil tersebut memperlihatkan kemudahan yang dirasakan pasien dalam mendapatkan layanan berkaitan dengan meningkatnya kepuasan setelah menerima pelayanan. Aksesibilitas berkaitan dengan kemampuan pasien untuk mendapatkan pelayanan, serta mencakup kemudahan dalam memperoleh informasi, mengikuti proses pendaftaran, serta mendapatkan layanan sesuai dengan kebutuhannya. Selain itu, tersedianya akses yang memadai selama pasien berada di lingkungan rumah sakit turut mendukung kenyamanan dalam menjalani proses pelayanan. Dengan demikian, penyediaan akses pelayanan yang mudah dan sesuai dengan kebutuhan pasien menjadi aspek yang dapat mendukung terciptanya pengalaman pelayanan yang lebih baik serta meningkatkan kepuasan pasien rawat jalan.

5.2 Implikasi Manajerial

Pada penelitian ini menghasilkan implikasi manajerial bagi pihak RSUD Ki Ageng Selo Wirosari terkait upaya meningkatkan kepuasan pasien rawat jalan. Berdasarkan hasil penelitian, kualitas pelayanan, kepercayaan pasien, dan aksesibilitas memiliki peranan dalam memberikan pengalaman pelayanan kepada pasien. Berdasarkan hasil tersebut, maka saran diajukan berikut:

1. Kualitas pelayanan. Meskipun kualitas pelayanan tidak signifikan pihak rumah sakit tetap perlu melakukan perbaikan pada aspek pelayanan yang langsung dirasakan pasien. Perbaikan dapat difokuskan pada pengurangan waktu tunggu, peningkatan kejelasan komunikasi petugas, serta pemberian informasi pelayanan yang lebih mudah dipahami. Evaluasi terhadap pelayanan juga perlu dilakukan secara berkala, terutama pada saat jumlah pasien meningkat agar kualitas pelayanan tetap konsisten.
2. Kepercayaan pasien. Karena kepercayaan pasien terbukti berpengaruh terhadap kepuasan, pihak rumah sakit perlu mempertahankan kepercayaan melalui pemberian informasi yang jelas, jujur, dan konsisten. Petugas juga perlu memberikan pelayanan secara bertanggung jawab, menjaga kerahasiaan data pasien, serta memberikan penjelasan ketika pasien kesulitan mengikuti prosedur pelayanan. Kondisi tersebut membuat pasien nyaman serta meningkatkan keyakinan mereka terhadap layanan yang diberikan.

3. Aksesibilitas. Pihak instansi kesehatan perlu menjaga serta meningkatkan kemudahan pasien dalam memperoleh pelayanan. Hal tersebut dapat dilakukan melalui penyederhanaan alur pendaftaran, penyediaan informasi mengenai jadwal dan prosedur pelayanan yang mudah dipahami, serta penambahan atau perbaikan petunjuk arah di lingkungan rumah sakit. Informasi pelayanan juga perlu tersedia melalui media yang mudah dijangkau pasien sehingga pasien tidak mengalami kesulitan dalam mencari informasi maupun memperoleh pelayanan

5.3 Implikasi Teori

1. Kualitas pelayanan menjadi peranan penting dalam membentuk kepuasan pasien selama menjalani pelayanan kesehatan. Hal tersebut dapat dinilai melalui kemampuan rumah sakit dalam memenuhi kebutuhan pasien serta memberikan pelayanan yang sejalan dengan harapan mereka. Pernyataan ini sejalan dengan konsep pemasaran jasa menurut Kotler dan Keller (2016) yang menempatkan pelayanan sebagai bagian penting dalam menciptakan nilai bagi pelanggan dan membentuk kepuasan. Hal ini sejalan dengan penelitian Dewi et al., (2023) yang menjelaskan kualitas pelayanan merupakan aspek yang berkaitan dengan kepuasan pasien dalam pelayanan kesehatan. Hasil penelitian ini menunjukkan kualitas pelayanan berpengaruh positif tetapi tidak signifikan terhadap kepuasan pasien. Temuan ini menunjukkan kualitas pelayanan memiliki arah hubungan positif dengan kepuasan pasien, namun dalam penelitian ini kualitas pelayanan belum menjadi faktor yang secara signifikan menentukan kepuasan pasien rawat jalan di RSUD Ki Ageng Selo Wirosari.
2. Kepercayaan pasien merupakan faktor yang dapat meningkatkan kepuasan pasien dalam memperoleh pelayanan kesehatan. Kepercayaan tercermin dari keyakinan pasien terhadap kemampuan dan keandalan rumah sakit dalam memberikan pelayanan yang sesuai dengan kebutuhan pasien. Pernyataan ini sejalan dengan konsep perilaku konsumen menurut Kotler dan Keller (2016) yang mengatakan keyakinan dan penilaian konsumen terhadap penyedia jasa dapat memengaruhi keputusan serta evaluasi

konsumen terhadap jasa yang digunakan. Hal ini sejalan dengan penelitian Wati, (2024) yang menunjukkan adanya keterkaitan antara kepercayaan pasien dengan kepuasan pasien pada pelayanan rumah sakit. Hasil penelitian ini menunjukkan kepercayaan pasien berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pasien. Temuan ini memperkuat penerapan konsep perilaku konsumen semakin tinggi kepercayaan pasien terhadap rumah sakit, maka semakin tinggi pula kepuasan yang dirasakan pasien.

3. Aksesibilitas merupakan faktor yang dapat meningkatkan kepuasan pasien dalam memperoleh pelayanan kesehatan. Aksesibilitas tercermin dari kemudahan pasien dalam memperoleh dan menggunakan pelayanan yang disediakan oleh rumah sakit. Pernyataan ini sejalan dengan Marketing Mix Theory yang dikemukakan oleh Booms dan Bitner (1981) melalui konsep 7P, khususnya unsur *place* yang berkaitan dengan kemudahan pelanggan dalam memperoleh dan mengakses jasa. Hal ini didukung oleh Siripipatthanakul et al., (2021) yang menjelaskan *service marketing mix 7P* memiliki keterkaitan dengan kepuasan pasien dalam pelayanan kesehatan. Hasil penelitian ini menunjukkan aksesibilitas berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pasien. Temuan ini memperkuat penerapan *Marketing Mix Theory* semakin mudah pasien memperoleh dan mengakses pelayanan yang disediakan rumah sakit, maka semakin tinggi pula kepuasan yang dirasakan pasien.

5.4 Keterbatasan Penelitian dan Agenda Penelitian Mendatang

1. Pada penelitian ini menggunakan kuesioner sebagai instrumen pengumpulan data, sehingga terdapat kemungkinan bias dalam jawaban yang diberikan responden. Kondisi dan pemahaman responden saat mengisi kuesioner dapat memengaruhi jawaban yang diberikan, sehingga jawaban belum tentu sepenuhnya menggambarkan kondisi yang sebenarnya. Penelitian mendatang diharapkan dapat meminimalkan potensi bias tersebut dengan memberikan penjelasan yang lebih jelas mengenai setiap pernyataan dalam kuesioner serta melakukan pendampingan atau pengecekan selama proses pengisian.
2. Berdasarkan hasil pengujian koefisien determinasi, diperoleh nilai Adjusted R Square sebesar 0,312. Hasil tersebut menunjukkan kualitas pelayanan, kepercayaan pasien, dan aksesibilitas secara simultan memberikan kontribusi sebesar 31,2% dalam menjelaskan variasi kepuasan pasien. Adapun 68,8% lainnya dipengaruhi oleh faktor-faktor yang di luar variabel yang digunakan dalam penelitian ini. Dengan demikian, penelitian berikutnya dapat menambahkan variabel lain yang berhubungan dengan kepuasan pasien, seperti fasilitas, kenyamanan, komunikasi, serta pengalaman pasien.
3. Penelitian ini terbatas pada pasien rawat jalan di RSUD Ki Ageng Selo Wirosari, sehingga hasil yang diperoleh belum dapat mewakili kondisi pasien pada rumah sakit lain dengan karakteristik pelayanan yang berbeda. Untuk penelitian selanjutnya, objek penelitian dapat diperluas dengan

melibatkan lebih dari satu rumah sakit atau responden dengan karakteristik yang berbeda. Dengan begitu, hasil penelitian dapat dibandingkan dan dapat memberikan gambaran yang lebih luas mengenai kepuasan pasien.