

## **BAB V**

### **PENUTUP**

#### **5.1. Kesimpulan**

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan diketahui bahwa terdapat pengaruh antara variabel pelayanan dan variabel fasilitas kesehatan terhadap kepuasan pasien BPJS di Rumah Sakit Islam Pati. Hal tersebut ditunjukkan dengan adanya nilai konstan (Y) sebesar 3,333 artinya jika variabel independen pengaruh pelayanan konstan pada nol, maka variabel dependen (Y) konstan pada taraf 3,333. Koefisien regresi  $X_1$  (pengaruh pelayanan) dari perhitungan uji regresi berganda didapat nilai coefficients (b) = 1,326 dan  $X_2$  (fasilitas kesehatan) dari perhitungan uji regresi berganda didapat nilai coefficients (b) = 1,207. Ini mengidentifikasi bahwa setiap ada satu peningkatan tentang indikator pengaruh pelayanan ( $X_1$ ) dan fasilitas kesehatan ( $X_2$ ) maka kepuasan pasien BPJS (Y) juga akan meningkat yakni  $X_1$  sebesar 1,326 dan  $X_2$  sebesar 1,207 dengan anggapan konstan sebesar 3,333.

Dapat disimpulkan bahwa berdasarkan pengujian terhadap 98 responden yang tercatat di Rumah Sakit Islam Pati terbukti untuk menolak  $H_0$  bahwa pelayanan kesehatan dan fasilitas kesehatan tidak berpengaruh terhadap kepuasan pasien BPJS dan menerima  $H_1$  bahwa terdapat pengaruh yang positif dan signifikan antara variabel pelayanan kesehatan terhadap kepuasan pasien BPJS di Rumah Sakit Islam Pati serta menerima  $H_2$  bahwa

terdapat pengaruh yang positif dan signifikan antara variabel fasilitas kesehatan terhadap kepuasan pasien BPJS di Rumah Sakit Islam Pati.

## **5.2. Saran**

Berdasarkan dari hasil penelitian yang dilakukan, dalam kesempatan ini penulis akan sedikit memberikan saran yang diharapkan dapat menjadi bahan masukan dan bahan pertimbangan bagi Rumah Sakit yang sifatnya untuk kemajuan Rumah Sakit itu sendiri. Setelah mengkaji hasil dari penelitian ini maka saran yang dapat diajukan kepada pihak Rumah Sakit Islam Pati untuk terus meningkatkan mutu pelayanan dan fasilitas kesehatan agar tetap konsisten terhadap visi dan misi Rumah Sakit agar tujuan Rumah Sakit Islam Pati dapat tercapai. Pelayanan dan fasilitas kesehatan dalam Rumah Sakit merupakan bagian yang sangat penting, karena dalam menerapkan pelayanan yang optimal dan fasilitas kesehatan yang memadai, maka banyak pasien akan menggunakan jasa yang ditawarkan oleh Rumah Sakit Islam Pati, sehingga pasien akan mendapatkan kepuasan dalam pelayanan dan fasilitas yang diharapkan.

Meningkatkan tenaga ahli seperti Dokter, Perawat dan Karyawan lainnya dalam keandalan agar dapat melayani pasien dengan handal sesuai keahlian Dokter/Perawat dan melayani pasien dengan cepat dan tanggap, tanpa pasien harus menunggu

lama. Sehingga pasien akan merasa puas dengan pelayanan yang diberikan oleh pihak Rumah Sakit Islam Pati.

Bagi peneliti selanjutnya, hendaknya memperluas penelitian tentang pengaruh pelayanan dan fasilitas kesehatan terhadap kepuasan pasien BPJS, karena hasil yang didapatkan relatif lebih kecil. Ditunjukkan dari data koefisien determinasi besarnya pengaruh pelayanan dan fasilitas kesehatan terhadap kepuasan pasien BPJS sebesar 30,6%, sedangkan 69,4% kepuasan pasien BPJS tidak diteliti dalam penelitian ini. Sehingga penelitian selanjutnya dapat diperoleh informasi yang lebih lengkap tentang pelayanan dan fasilitas kesehatan terhadap kepuasan pasien BPJS.

### **5.3. Penutup**

Demikian penyusunan skripsi sebagai tugas akhir dan syarat untuk memperoleh gelar sarjana Strata Satu (S1) dalam ilmu Ekonomi Islam. Penyusun sadar bahwa dalam penyusunan skripsi ini masih terdapat banyak sekali kekurangan yang harus dibenahi untuk menuju proses mendekati kesempurnaan. Untuk itu saran dan kritik konstruktif sangat penyusun harapkan. Harapan kami semoga karya ini dapat bermanfaat bagi penyusun dan para pembaca yang budiman pada umumnya. Terima Kasih.