

BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

A. Kesimpulan

Berdasarkan hasil dari analisis data mengenai Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Fasilitas terhadap Kepuasan Pasien Rawat Jalan Dokter Spesialis RSUD Dolopo Kabupaten Madiun, dapat ditarik kesimpulan sebagai berikut:

1. Kualitas pelayanan (X_1) memiliki pengaruh signifikan terhadap kepuasan pasien rawat jalan dokter spesialis peserta BPJS Kesehatan di RSUD Dolopo Kabupaten Madiun. Dengan hasil pengujian yang telah dilaksanakan, peneliti bisa membuktikan bahwa sebuah kualitas pelayanan yang dimiliki rumah sakit akan mempengaruhi kepuasan pasien rawat jalan dokter spesialis peserta BPJS Kesehatan.
2. Fasilitas (X_2) memiliki pengaruh positif signifikan terhadap kepuasan pasien rawat jalan dokter spesialis peserta BPJS Kesehatan di RSUD Dolopo Kabupaten Madiun. Dengan hasil pengujian yang telah dilakukan, peneliti dapat membuktikan dengan adanya fasilitas akan mempengaruhi kepuasan pasien rawat jalan dokter spesialis peserta BPJS Kesehatan.

B. Implikasi dan Saran

1. Implikasi

Penelitian ini mengemukakan bahwa variabel kualitas pelayanan dan fasilitas memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pasien rawat jalan dokter spesialis peserta BPJS Kesehatan pada RSUD Dolopo Kabupaten Madiun. Implikasi dalam penelitian ini menunjukkan bahwa dari sisi kualitas pelayanan dan fasilitas RSUD Dolopo Kabupaten Madiun perlu terus berupaya meningkatkan kualitas pelayanan dan fasilitas yang tersedia. Hal ini dapat diketahui dari ketersediaan dokter spesialis yang ahli dan kompeten di bidangnya. Implikasi dalam penelitian ini juga menunjukkan bahwa RSUD Dolopo Kabupaten Madiun untuk terus meningkatkan fasilitas yang ada seperti toilet, tempat parkir, dan ruang tunggu yang nyaman sehingga kepuasan pasien terus bertambah.

2. Saran

Berdasarkan rangkaian penelitian yang telah dilakukan, peneliti dapat memberikan saran diantaranya sebagai berikut:

a. Bagi pihak RSUD Dolopo Kabupaten Madiun

- 1) Penelitian ini diharapkan dapat menjadi bahan masukan bagi RSUD Dolopo Kabupaten Madiun, dalam hal meningkatkan kualitas pelayanan dan fasilitas. Pada

penelitian ini menunjukkan bahwa kualitas pelayanan dan fasilitas yang diberikan selama ini sangat berpengaruh terhadap kepuasan pasien. Oleh karena itu, penulis menyarankan agar kualitas pelayanan dan fasilitas untuk terus di tingkatkan agar memberikan kepuasan kepada pasien ataupun masyarakat berkunjung ataupun berobat di RSUD Dolopo Kabupaten Madiun.

b. Bagi penelitian selanjutnya

- 1) Penulis menyarankan kepada peneliti selanjutnya agar penelitian ini dikembangkan guna melahirkan pengetahuan baru tentang kualitas pelayanan dan fasilitas yang mempengaruhi kepuasan pasien atau masyarakat.