

BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

5.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian Analisis Pengaruh Pelayanan, Biaya dan Fasilitas terhadap Keputusan Pasien Memilih Rumah Sakit Umum Muhammadiyah (RSUM) Ponorogo, di tarik kesimpulan sebagai berikut:

1. Variabel Pelayanan berpengaruh terhadap Keputusan Pasien Memilih Rumah Sakit Umum Muhammadiyah (RSUM) Ponorogo. Hal ini berarti semakin baiknya variabel Pelayanan, maka semakin kuat pula Keputusan Pasien Memilih RSUM Ponorogo.
2. Variabel Biaya berpengaruh terhadap Keputusan Pasien Memilih Rumah Sakit Umum Muhammadiyah (RSUM) Ponorogo. Hal ini berarti semakin tinggi atau baiknya variabel Biaya, maka semakin kuat pula Keputusan Pasien Memilih RSUM Ponorogo.
3. Variabel Fasilitas berpengaruh terhadap Keputusan Pasien Memilih Rumah Sakit Umum Muhammadiyah (RSUM) Ponorogo. Hal ini berarti semakin baiknya variabel Biaya, maka semakin kuat pula Keputusan Pasien Memilih RSUM Ponorogo.
4. Variabel Pelayanan (X1), Biaya (X2) dan Fasilitas (X3) secara serempak mempunyai pengaruh terhadap Keputusan Pasien Memilih (Y) Rumah Sakit Umum Muhammadiyah (RSUM) Ponorogo. Hal ini berarti semakin baiknya Pelayanan, Biaya dan Fasilitas maka semakin kuat pula Keputusan Pasien Memilih RSUM Ponorogo.

5.2 Kelemahan Penelitian

Penelitian ini memiliki beberapa kelemahan dikarenakan adanya keterbatasan pada penulis. Kelemahan tersebut diantaranya adalah :

1. Sampel yang digunakan dalam penelitian ini hanya dilakukan pada pasien yang rawat inap di Rumah Sakit Umum Muhammadiyah (RSUM) Ponorogo. Sehingga hasil yang didapat mungkin akan menimbulkan perbedaan apabila dilakukan pada jenis pasien yang berbeda seperti pada pasien rawat jalan juga jenis pasien lainnya.
2. Metode pengumpulan data hanya menggunakan data kuesioner karena penelitian kuantitatif.
3. Variabel yang digunakan pada penelitian ini belum mewakili semua faktor-faktor yang mempengaruhi variabel keputusan memilih.

Penulis mengucapkan banyak terima kasih kepada semua pihak yang telah membantu hingga karya tulis ini dapat selesai. Tidak lupa, penulis meminta memohon kritik dan saran yang membangun dari pembaca agar tulisan ini bisa lebih sempurna di kemudian hari.

5.3 Saran

Saran dan masukan yang dapat diberikan untuk Rumah Sakit dan penelitian selanjutnya, diantaranya yakni :

1. Bagi Rumah Sakit Umum Muhammadiyah (RSUM) Ponorogo
 - a. Saran untuk Rumah Sakit Umum Muhammadiyah (RSUM) Ponorogo diharapkan agar lebih memperhatikan indikator “Bukti Fisik (*Tengibles*)” pada variabel Pelayanan, dikarenakan dari hasil uji pasien terhadap Pelayanan mendapatkan skor paling rendah. Dilihat dari respon pasien menyebutkan bahwa karyawan Rumah Sakit Umum Muhammadiyah (RSUM) Ponorogo belum sepenuhnya memberikan pelayanan langsung sesuai dengan yang harapan oleh pasien. Dari beberapa sikap perawat ada yang kurang responsif ketika menangani pasien dan ada yang kurang ramah ketika berinteraksi dengan pasien.

Dengan beberapa alternatif melakukan briefing bisa dilakukan agar karyawan dan perawat lebih siap dan optimal dalam melakukan pelayanan terhadap pasien sehingga bisa meningkatkan pelayanan yang ada di Rumah Sakit Umum Muhammadiyah (RSUM) Ponorogo.

- b. Saran untuk Rumah Sakit Umum Muhammadiyah (RSUM) Ponorogo diharapkan lebih memperhatikan indikator “Kesesuaian harga dengan manfaat” pada variabel Biaya, masih ada beberapa pasien yang merasa biaya di Rumah Sakit Umum Muhammadiyah (RSUM) Ponorogo masih belum sepenuhnya menjawab keinginan dan harapan pasien mengenai layanan jasa yang dibutuhkan. Kedepannya Rumah Sakit Umum Muhammadiyah (RSUM) Ponorogo dapat membuka lebih banyak media dan auditing tarif biaya dengan manajemen agar tarif yang dibebankan atas layanan jasa tidak membuat ragu pasien untuk menggunakan jasa demi meningkatkan kepercayaan pasien dan tetap menjadi rumah sakit yang mampu memenuhi harapan setiap pasien yang merujuk.
- c. Saran untuk Rumah Sakit Umum Muhammadiyah (RSUM) Ponorogo diharapkan untuk lebih mendedikasikan perusahaan secara keseluruhan dalam inovasi peningkatan fasilitas. Hal ini sesuai dengan permasalahan indikator “Perlengkapan atau peralatan medis” pada variabel Fasilitas dimana peralatan medis yang tersedia masih ada beberapa yang belum tersedia untuk digunakan serta alat medis yang terlihat belum dilakukan pembaharuan. Hal ini menjadi perhatian lebih bagi pasien untuk menjadi pertimbangan memilih rumah sakit untuk merujuk. Dengan melakukan pembaruan fasilitas yang ada setiap tahun

serta terus melakukan evaluasi pada inovasi fasilitas yang telah tersedia agar kedepannya dapat lebih meningkatkan kepercayaan dan kepuasan kepada pasien dengan menyuguhkan fasilitas yang berkualitas baik dibandingkan rumah sakit lainnya.

2. Bagi Peneliti Selanjutnya

Peneliti selanjutnya, diharapkan untuk mengambil sampel yang lebih banyak lagi agar hasil yang didapatkan dapat mewakili kondisi secara keseluruhan. Peneliti selanjutnya diharapkan mengembangkan penelitian ini dengan menambahkan variabel bebas untuk diteliti, selain itu diharapkan juga peneliti selanjutnya menambahkan variabel moderasi agar hasil yang didapatkan lebih memuaskan dalam menunjukkan pengaruhnya terhadap Keputusan Memilih seperti Kepuasan Pasien, Keterjangkauan harga, lokasi, dan Citra Rumah Sakit dll.

