

## **BAB V**

### **KESIMPULAN DAN SARAN**

#### **A. Kesimpulan**

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan, maka dapat ditarik kesimpulan sebagai berikut:

1. Terdapat pengaruh positif dan signifikan sikap tenaga kesehatan terhadap tingkat kepuasan pemegang kartu Jamkesmas masyarakat Muaro Jambi. Semakin baik sikap tenaga kesehatan, semakin tinggi tingkat kepuasan pemegang kartu Jamkesmas masyarakat Muaro Jambi. Hal tersebut juga dibuktikan dengan nilai  $r$  hitung sebesar 0,409 dan sumbangan efektif sebesar 13,36 %.
2. Terdapat pengaruh positif dan signifikan ketersediaan obat terhadap tingkat kepuasan pemegang kartu Jamkesmas masyarakat Muaro Jambi. Semakin baik ketersediaan obat, semakin tinggi tingkat kepuasan pemegang kartu Jamkesmas masyarakat Muaro Jambi. Hal tersebut juga dibuktikan dengan nilai  $r$  hitung sebesar 0,355 dan sumbangan efektif sebesar 8,77%.
3. Terdapat pengaruh positif yang signifikan dari pengaruh sikap tenaga kesehatan dan ketersediaan obat terhadap tingkat kepuasan pemegang kartu Jamkesmas masyarakat Muaro Jambi. Hal ini dapat dibuktikan dengan nilai  $F_{hitung}$  sebesar 35,111 dan total sumbangan efektif sebesar 22,1%. Sikap tenaga kesehatan memberikan kontribusi efektif sebesar 13,363% terhadap tingkat kepuasan pemegang kartu Jamkesmas masyarakat Muaro Jambi, sedangkan ketersediaan obat memberikan sumbangan efektif sebesar 8,773%.

## **B. Keterbatasan penelitian**

Penelitian ini memiliki beberapa keterbatasan antara lain sebagai berikut :

1. Penelitian ini hanya meneliti tingkat kepuasan pasien Jamkesmas Rumah Sakit Ahmad Ripin Kabupaten Muaro Jambi sehingga penelitian ini tidak dilakukan pada pasien umum yang ada di rumah sakit yang sama.
2. Penelitian ini hanya meneliti faktor sikap dan ketersediaan obat yang mempengaruhi tingkat kepuasan pasien Jamkesmas. Sedangkan faktor tersebut hanya mampu menjelaskan pengaruhnya secara bersama-sama terhadap tingkat kepuasan pasien Jamkesmas sebesar 22,1 % sedangkan sisanya 77,9% dipengaruhi oleh faktor lain yang tidak dijelaskan dalam penelitian ini.

## **C. Saran**

Berdasarkan beberapa kesimpulan di atas, disarankan beberapa hal sebagai berikut:

1. Mengingat bahwa sikap tenaga kesehatan mempengaruhi tingkat kepuasan pasien maka hendaknya tenaga kesehatan dapat menunjukkan sikap yang lebih baik lagi kepada pasien khususnya pasien Jamkesmas. Sikap yang diberikan sangat diharapkan bagi setiap pasien karena dengan sikap yang baik memberikan pengaruh positif bagi kesembuhan pasien.
2. Setiap makhluk ciptaan-Nya mempunyai posisi yang sama, yang membedakan hanya iman dan taqwa, maka dari itu hendaknya tenaga kesehatan juga dapat memberikan perlakuan yang sama bagi semua pasien baik pasien umum, pasien yang menggunakan asuransi lain serta pasien

Jamkesmas. Tidak hanya pasien yang berada di rumah sakit, tetapi mereka juga mempunyai keluarga yang senantiasa menemani dan juga mempunyai hak untuk mendapatkan sedikit perhatian dari tenaga kesehatan.

3. Pengadaan obat hendaknya disesuaikan dengan jumlah pasien jamkesmas yang ada sehingga dapat meminimalisir pasien yang harus membeli obat di luar rumah sakit. Jarak yang jauh juga menjadi kendala yang harus dilewati sehingga membutuhkan waktu yang lama untuk mendapatkannya. Hal ini juga dapat berpengaruh kepada kesehatan pasien karena semakin lama obat didapat, maka semakin lama pula obat dikonsumsi dan mulai bereaksi pada tubuh pasien.
4. Sosialisasi yang rutin perlu dilakukan bagi pasien Jamkesmas dimana akan menambah pengetahuan bagi pasien Jamkesmas tentang bagaimana prosedur pelayanan yang seharusnya serta pasien juga dapat mengetahui apa saja yang menjadi hak dan kewajiban bagi pasien.
5. Untuk kemajuan bersama, hendaknya ada hubungan timbale balik antara pihak rumah sakit dengan pasien. Salah satu hal yang dapat diberikan oleh pasien yang pada khususnya pasien Jamkesmas baik pasien rawat jalan dan pasien rawat inap yaitu berupa masukan yang dapat membangun demi mewujudkan pelayanan rumah sakit yang sesuai dengan keinginan bersama dan dapat meningkatkan kualitas pelayanan. Pasien diharapkan lebih bisa mengkomunikasikan apa yang menjadi keluhan terhadap pelayanan yang didapat dari pihak Rumah Sakit Ahmad Ripin.

6. Mengingat bahwa penelitian ini hanya meneliti faktor sikap tenaga kesehatan dan ketersediaan obat terhadap tingat kepuasan pasien pemegang kartu Jamesmas Rumah Sakit Ahmad Ripin Kabupaten Muaro Jambi maka perlu dilakukan penelitian selanjutnya untuk meneliti faktor yang tidak diteliti pada penelitian ini.

## DAFTAR PUSTAKA

- Anas Sudijono. (2009). *Pengantar Statistika Pendidikan*. Jakarta: Rajawali Press
- Aprilia Ayu. (2013). *Pengaruh Kepemimpinan, Pengawasan Internal dan Motivasi Terhadap Kinerja Pegawai Pemerintah Kota Yogyakarta*. Ilmu Administrasi Negara. Yogyakarta: FIS-UNY
- Arikunto Suharsimi. (2006). *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktik..* Jakarta: PT. Rineka Cipta
- Azwar Saifuddin. (1995). *Sikap Manusia : Teori dan Pengukurannya*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar
- Bertram G Katzung. (1998). *Farmakologi Dasar dan Klinik Edisi VI*. Jakarta: Buku Kedokteran EGC
- Fajar Rochadi. (2007). *Kualitas Pelayanan Kesehatan Di RSUD Kebumen*. Skripsi Jurusan Ilmu Administrasi Negara. Yogyakarta: Fisipol-UGM
- Fandy Tjiptono. (1996). *Strategi Bisnis dan Manajemen*. Yogyakarta: Andi \_\_\_\_\_. (2004). *Pemasaran Jasa*. Malang, Jawa: Timur Bayumedia
- Gordis L. (2000). *Epidemiology 2 ed.* WB Sanders Company : Phidalephia, London, New York
- Husein Umar. (2002). *Riset Pemasaran dan Perilaku Konsumen*. Jakarta: Gramedia Pustaka Utama
- Keputusan Menteri Kesehatan RI Nomor 193/Kab/B.VII/71
- Keputusan Menteri Kesehatan RI Nomor 1121/Menkes/Sk/Xii/2008
- Marius Widjayarta.et. al. (1995). *Pelayanan Kesehatan : Hak dan Kewajiban Pasien, Obat dan Dokter Bagi Konsumen*. Jakarta: Yayasan Lembaga Konsumen Indonesia
- Muhammad Azka Nurul Fajri. (2006). *Kualitas Pelayanan Kesehatan Puskesmas Tegalrejo Kota Yogyakarta*. Skripsi Jurusan Ilmu Administrasi Negara. Yogyakarta: Fisipol-UGM

- Med Ernst. (1991). *Dinamika Obat*. Bandung: Institut Teknologi Bandung
- Moh Anief. (1991). *Apa Yang Perlu Diketahui Tentang Obat*. Yogyakarta: Gadjah Mada University Press
- Ngatidjan. (2006). *Farmakologi Dasar*. Yogyakarta: Bagian Farmakologi dan Toksikologi Fakultas Kedokteran UGM
- R Kountur. (2005). *Metodologi Untuk Penulisan Skripsi dan Tesis*. Jakarta : PPN
- Singgih Santoso. (2005). *Buku Latihan SPSS Statistik Parametrik*. Jakarta : Elex Media
- Sugi Rahayu. (2008). *Diktat Kuliah Statistika Terapan; Untuk Analisis Data Penelitian*. Yogyakarta; FISE UNY
- Sugiyono. (2003). *Metode Penelitian Administrasi*. Bandung: Alfabeta
- Tina Kusumawati. (2011). *Analisis Faktor-Faktor Yang Berhubungan Dengan Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Poli Penyakit Dalam Pada Instalasi Rawat Jalan Di RSAL Dr. Mintohardjo Tahun 2011*. Kesehatan Masyarakat. Jakarta: UPN ‘Veteran’
- Y. Anton Nugroho. (2011). *It’s Easy, Olah Data Dengan SPSS*. Yogyakarta; Skripta Media Creative