

BAB 7

KESIMPULAN DAN SARAN

1.1 Kesimpulan

BAB 7

KESIMPULAN DAN SARAN

1.2 Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan maka dapat diambil kesimpulan sebagai berikut:

1. Responden pada umumnya pada kelompok umur ≥ 18 tahun, lebih dari separoh berjenis kelamin perempuan, sebagian besar berpendidikan \geq SMP, dan sebagian besar bekerja.
2. Sebagian besar responden berpersepsi baik tentang dimensi mutu bukti langsung (*tangibles*), dan lebih dari separoh responden berpersepsi baik tentang dimensi mutu kehandalan (*reliability*), dimensi mutu daya tanggap (*responsiveness*), dimensi mutu jaminan (*assurance*), dimensi mutu empati (*emphaty*), dimensi mutu kompetensi teknis (*technical competence*), dimensi mutu Akses pelayanan (*access*), dimensi mutu efektivitas(*effectivity*), dimensi mutu efisiensi(*efficiency*), dimensi mutu kontinuitas (*continuity*), dimensi mutu keamanan (*safety*), dimensi mutu hubungan antar manusia (*interpersonal relation*), dimensi mutu kenyamanan (*amenities*), dimensi mutu biaya pelayanan (*cost service*),

dimensi mutu kepastian (*exact service*), serta lebih dari separoh responden berpersepsi puas terhadap pelayanan di laboratorium.

3. Tidak ada hubungan yang bermakna antara bukti langsung (*tangibles*) dengan kepuasan pasien (*patient satisfaction*).
4. Ada hubungan yang bermakna antara kehandalan (*reliability*) dengan kepuasan pasien (*patient satisfaction*).
5. Ada hubungan yang bermakna antara daya tanggap (*responsiveness*) dengan kepuasan pasien (*patient satisfaction*).
6. Ada hubungan yang bermakna antara empati (*emphaty*) dengan kepuasan pasien (*patient satisfaction*).
7. Ada hubungan yang bermakna antara kompetensi teknis (*technical competence*) dengan kepuasan pasien (*patient satisfaction*).
8. Ada hubungan yang bermakna antara akses pelayanan (*acccess*) dengan kepuasan pasien (*patient satisfaction*).
9. Ada hubungan yang bermakna antara efektivitas (*effectivity*) dengan kepuasan pasien (*patient satisfaction*).
10. Ada hubungan yang bermakna antara efisiensi (*efficiency*) dengan kepuasan pasien (*patient satisfaction*).
11. Ada hubungan yang bermakna antara kontinuitas (*continuity*) dengan kepuasan pasien (*patient satisfaction*).
12. Ada hubungan yang bermakna antara keamanan (*safety*) dengan kepuasan pasien (*patient satisfaction*).
13. Terdapat hubungan yang bermakna antara hubungan antar manusia (*interpersonal relation*) dengan kepuasan pasien (*patient satisfaction*).

14. Terdapat hubungan yang bermakna antara kenyamanan (*amenities*) dengan kepuasan pasien (*patient satisfaction*).
15. Terdapat hubungan yang bermakna antara biaya pelayanan (*cost service*) dengan kepuasan pasien (*patient satisfaction*).
16. Terdapat hubungan yang bermakna antara kepastian (*exact service*) dengan kepuasan pasien (*patient satisfaction*).
17. Dimensi mutu yang paling berhubungan dengan kepuasan pasien (*patient satisfaction*) adalah empati (*emphaty*).

7. 2 Saran

a. Bagi Pimpinan Rumah Sakit

- 1) Perencanaan yang baik agar ketersediaan peralatan dan reagen laboratorium terjamin, serta meningkatkan koordinasi dan melakukan monitoring evaluasi secara teratur dan berkesinambungan.
- 2) Meningkatkan kenyamanan ruang tunggu dan kebersihan ruangan dengan memberikan fasilitas di ruang tunggu, seperti televisi sebagai media hiburan bagi pasien.
- 3) Melakukan perbaikan mutu dengan menjamin ketersediaan peralatan (teknologi) dan kecukupan petugas sesuai dengan standar akreditasi dan indikator mutu.

b. Bagi Pimpinan Instalasi Laboratorium

- 1) Perlu adanya pembinaan rutin terhadap semua petugas agar memberikan respons yang cepat tanggap kepada semua pasien yang memerlukan layanan.

- 2) Koordinasi dengan unit terkait secara teratur dan terkoordinir sehingga memberikan dampak peningkatan mutu pelayanan dan kepuasan pasien.
- 3) Perlu melakukan perbaikan dengan kembali mengaktifkan layanan informasi sistem (LIS) yang terintegrasi di laboratorium.
- 4) Perlu sosialisasi kembali ke seluruh unit yang membutuhkan pemeriksaan laboratorium terkait kelengkapan identitas setiap pasien yang akan melakukan pemeriksaan laboratorium.
- 5) Perlu selalu memperbaiki komunikasi agar hubungan antara petugas dan pasien dapat terjalin dengan baik.

c. Bagi Peneliti selanjutnya

Perlu dilakukan penelitian berkelanjutan dengan menggunakan berbagai metode penelitian misalnya metode penelitian kuantitatif dengan jenis korelasi seperti faktor-faktor yang berhubungan dengan empati (*emphaty*) petugas di laboratorium.



