

BAB VI

KESIMPULAN DAN SARAN

6.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian tentang hubungan dimensi kualitas pelayanan radiografi panoramik terhadap kepuasan pasien di Rumah Sakit Gigi dan Mulut Universitas Andalas dapat ditarik kesimpulan sebagai berikut :

1. Terdapat hubungan antara dimensi kualitas pelayanan radiografi panoramik (bukti fisik, keandalan, daya tanggap, jaminan, empati, dan keamanan) terhadap kepuasan pasien di RSGM UNAND.
2. Gambaran kualitas pelayanan radiografi panoramik di RSGM UNAND menunjukkan bahwa kualitas pelayanan berada pada kategori baik, dengan persentase tertinggi berada pada dimensi daya tanggap dan empati (69,1%), dan diikuti oleh jaminan (67,6%), keamanan (64,7%), keandalan (60,3%), dan bukti fisik (54,4%).
3. Tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan radiografi panoramik di RSGM UNAND berada pada kategori puas, meskipun masih terdapat dimensi tertentu yang perlu ditingkatkan untuk mencapai standar mutu pelayanan yang optimal dan sesuai dengan harapan pasien.

6.2 Saran

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan maka didapatkan saran sebagai berikut:

1. Bagi RSGM UNAND perlu melakukan evaluasi untuk peningkatan kualitas pelayanan melalui pelatihan petugas kesehatan dan meningkatkan fasilitas pada

ruang tunggu untuk kenyamanan pasien seperti menambah jumlah kursi diruang tunggu agar pasien merasa lebih nyaman, menyediakan sarana lain seperti TV, koran, majalah ataupun buku. Pada ruang ganti pasien diberikan tempat untuk penyimpanan barang berharga untuk keamanan pasien. Selain itu, perlu dilakukan survei lanjutan bulanan untuk menilai kepuasan pasien terhadap pelayanan radiologi seperti kotak saran dan masukan pada formulir pelayanan pasien terhadap radiologi.

2. Bagi petugas radiologi diharapkan untuk mempertahankan kualitas pelayanan yang ada dan terus meningkatkan pelayanan pada pasien tanpa membedakan jenis pelayanan yang diberikan.
3. Bagi peneliti selanjutnya diharapkan dapat melakukan penelitian pada pelayanan radiografi lainnya, untuk melihat hubungan kualitas pelayanan radiografi lainnya terhadap kepuasan pasien. Diharapkan penelitian selanjutnya tidak hanya mengukur kepuasan pasien secara subjektif, tetapi juga kualitas teknis dari hasil radiografi secara objektif. Selain itu, diharapkan juga dapat meneliti perbedaan kepuasan pasien BPJS dan umum terhadap pelayanan radiografi di RSGM UNAND.

