

BAB V

PENUTUP

V.1 Kesimpulan

berdasarkan yang berjudul “Analisis Kualitas Mutu Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien di Instalasi Radiologi Rumah Sakit Puri Cinere Tahun 2022” dapat disimpulkan bahwa:

- a. Pada karakteristik responden pada penelitian ini didapatkan paling banyak perempuan (66%), mayoritas berusia 36-45 Tahun (37%) dengan tingkat Pendidikan terakhir mayoritas pada tingkat Sarjana (S1) sebesar (71%). Dari seluruh responden, sebagian besar bekerja sebagai karyawan swasta (36%).
- b. Terdapat hubungan antara variabel dimensi Keandalan (*Reliability*) terhadap kepuasan pasien Instalasi Radiologi RS Puri Cinere nilai ($p\text{-value} = 0.030$). Namun masih terdapat penilaian kurang puas pada dimensi keandalan dimana hanya sebesar (72%) pasien yang merasa puas pada pertanyaan petugas memberitahukan tindakan yang akan dilakukan dan hanya sebesar (73%) pasien yang menyatakan puas pada pertanyaan pelayanan yang diberikan cepat dan tidak bertele-tele. Artinya ketika melakukan pemeriksaan petugas radiologi tidak memberitahukan tindakan yang akan dilakukan dan pelayanan yang diberikan masih cukup lambat.
- c. Terdapat hubungan antara variabel dimensi Daya Tanggap (*Responsiveness*) terhadap Kepuasan Pasien Instalasi Radiologi RS Puri Cinere dengan nilai ($p\text{-value} = 0.000$). Namun terdapat penilaian kurang baik terhadap pertanyaan mengenai staf kesehatan tidak menjadikan beban atas keluhan atau permintaan pasien karena dibandingkan pertanyaan yang lain pada pertanyaan tersebut hanya sebesar (92%) pasien yang menyatakan puas dan sebesar (8%) pasien merasa kurang puas, yang artinya pada saat pasien mendapatkan pelayanan pasien merasa petugas radiologi menjadikan beban atas keluhan atau tuntutan pasien.

- d. Terdapat hubungan antara variabel dimensi Jaminan (*Assurance*) terhadap Kepuasan Pasien Instalasi Radiologi RS Puri Cinere ($p\text{-value} = 0.018$). Namun diantara keempat pertanyaan pada dimensi jaminan pertanyaan petugas kesehatan sopan dan ramah dalam memberikan pelayanan hanya sebesar (85%) pasien yang merasa puas terhadap pertanyaan tersebut, yang artinya pada saat melakukan pemeriksaan pasien kurang mendapatkan perlakuan yang baik dari petugas radiologi khususnya yang menangani pasien.
- e. Terdapat hubungan antara variabel dimensi Empati (*Empathy*) terhadap Kepuasan Pasien di Instalasi Radiologi RS Puri Cinere dengan nilai ($p\text{-value} = 0.000$). Namun terdapat penilaian kurang puas pada pertanyaan selalu menanyakan kabar dan keadaan pasien ketika melakukan pemeriksaan dimana hanya sebesar (83%) pasien yang menyatakan puas, yang artinya pada saat melakukan pemeriksaan pasien merasa kurang mendapat perhatian dan rasa empati dari petugas kesehatan dan dokter di Instalasi Radiologi Rumah Sakit Puri Cinere.
- f. Terdapat hubungan antara variabel dimensi Bukti Langsung (*Tangibles*) terhadap Kepuasan Pasien Instalasi Radiologi RS Puri Cinere ($p\text{-value} = 0.000$). Namun terdapat penilaian kurang puas terhadap pertanyaan mengenai peralatan yang akan digunakan di instalasi radiologi selalu siap dan tertata dengan baik dimana hanya sebesar (81%) pasien yang menyatakan puas, yang artinya pada saat pasien melakukan pemeriksaan pasien merasa peralatan yang akan digunakan kurang tertata dengan baik dalam ruang radiologi., selain itu beberapa pasien mengeluhkan bahwa petunjuk Instalasi Radiologi Rumah Sakit Puri Cinere yang tidak terlihat karena posisi Instalasi Radiologi Rumah Sakit Puri Cinere berada di lantai yang jarang dikunjungi oleh pasien.

V.2 Saran

V.2.1 Bagi Instalasi Radiologi Rumah Sakit Puri Cinere

- a. Diharapkan hasil penelitian ini bisa dimanfaatkan dalam menyusun strategi peningkatan mutu pelayanan Instalasi Radiologi RS Puri Cinere.

- b. Dimensi Keandalan, pada instalasi radiologi diharapkan perlu adanya evaluasi lebih lanjut terutama untuk petugas radiologi yang langsung bertemu dengan pasien di ruang pemeriksaan, dan kepada Instalasi Radiologi Rumah Sakit Puri Cinere agar lebih memperhatikan urutan pemeriksaan untuk seluruh pasien UGD, rawat jalan, dan rawat agar pasien tidak merasa pelayanan yang diberikan tidak adil, sehingga pasien tidak menghabiskan durasi menunggu cukup lama untuk mendapat pelayanan sehingga dapat mempengaruhi tingkat kepuasan pasien.
- c. Dimensi daya tanggap, kepada petugas kesehatan diharapkan dapat merespon seluruh keluhan dan tuntutan pasien dengan baik karena pada dasarnya harapan pasien menjadi tanggung jawab penyedia layanan yaitu petugas radiologi agar pasien tetap merasa puas terhadap dimensi daya tanggap.
- d. Dimensi jaminan, perlu adanya penilaian terhadap sikap petugas kesehatan khususnya di instalasi radiologi, karena pada dasarnya dimensi jaminan sangat berkaitan erat dengan komunikasi, kredibilitas, keamanan, dan sopan santun untuk itu diharapkan petugas lebih meningkatkan keramah tamahan kepada setiap pasien.
- e. Dimensi empati, petugas Instalasi Radiologi RS Puri Cinere lebih meningkatkan rasa empati dan perhatian kepada setiap pasien yang melakukan pemeriksaan karena, pada dasarnya dengan adanya perhatian dari petugas kesehatan ketika melakukan pemeriksaan maka menimbulkan rasa puas kepada pasien.
- f. Dimensi Bukti Langsung, perlu adanya perhatian terhadap penataan peralatan di ruang pemeriksaan serta ketersediaan fasilitas pemeriksaan di ruang pemeriksaan radiologi RS Puri Cinere, dan diharapkan pihak RS Puri Cinere dapat menyediakan petunjuk yang lebih besar dan jelas untuk menunjukkan keberadaan Instalasi Radiologi Rumah Sakit Puri Cinere.
- g. Kepada Instalasi Radiologi Rumah Sakit Puri Cinere dapat mempertahankan dan meningkatkan prestasi pelayanan yang sudah memuaskan pasien.

V.2.2 Bagi Peneliti Selanjutnya

Diharapkan para peneliti selanjutnya dapat melakukan penelitian yang sama dibarengi dengan pengembangan. Peneliti selanjutnya juga direkomendasikan untuk mengakses perangkat penelitian dengan pertanyaan yang lebih spesifik dan mendalam.