

BAB V

SIMPULAN DAN SARAN

A. Simpulan

1. Karakteristik pasien berdasarkan distribusi frekuensi jenis kelamin laki-laki berjumlah 24 pasien dengan presentase (28,9%) dan jenis kelamin perempuan berjumlah 59 pasien dengan presentase (71,1%). persentase umur pasien tertinggi adalah umur 17-25 tahun sebanyak 22 orang (26,5%) sedangkan jika dilihat dari presentase umur pasien terendah berumur 56-65 tahun dan >65 tahun sebanyak 6 orang (7,2%). Pada tingkat pendidikan pasien presentase tertinggi adalah pendidikan menengah (SMA) yaitu sebanyak 44 orang (53,0%) dan presentase pendidikan pasien terendah adalah pendidikan diploma sebanyak 3 orang (3,6%). Sedangkan untuk presentase tingkat pekerjaan pasien tertinggi adalah ibu rumah tangga atau lainnya sebanyak 57 orang (68,7%) dan presentase pekerjaan terendah adalah buruh atau petani sebanyak 3 orang (3,6%).
2. Tingkat kepuasan keseluruhan dengan tingkat kesesuaian sebesar 91,96%. Tingkat kepuasan pasien berdasarkan tingkat kesesuaian antara kepuasan dan kepentingan pada dimensi bukti fisik (*Tangible*) sebesar 90,47% dan dimensi kehandalan (*Reliability*) sebesar 91,12% menunjukkan hasil belum memuaskan. Sedangkan pada dimensi daya tanggap (*Responsiveness*) sebesar 92,25%, dimensi jaminan (*Assurance*) sebesar 94,04%, dan dimensi empati (*Emphaty*) sebesar 92,76% menunjukkan hasil memuaskan.
3. Berdasarkan hasil uji Chi-square antara tingkat pendidikan dengan p -value=1,000 dan pekerjaan pasien dengan p -value=1,000 terhadap tingkat kepuasan pasien di Puskesmas Rawat Inap Sukabumi tidak terdapat hubungan yang signifikan karena nilai p -value > 0,05.

B. Saran

1. Puskesmas dapat menyusun program survey kepuasan pasien secara berkala sehingga dapat mengevaluasi kinerja pelayanan laboratorium dengan melakukan perbaikan, peningkatan dan pengembangan mutu

pelayanan laboratorium serta melakukan upaya-upaya untuk memaksimalkan pelayanan yang diberikan kepada para pasien.

2. Untuk penelitian lebih lanjut disarankan melakukan penelitian hubungan umur dan jenis kelamin pasien terhadap tingkat kepuasan pasien.