

BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

A. Kesimpulan

Berdasarkan hasil pembahasan dan analisis yang telah dilakukan serta sesuai dengan maksud dan tujuan penelitian, maka diambil kesimpulan bahwa :

1. Tingkat kepuasan dokter dan perawat poliklinik terhadap pelayanan penyediaan berkas rekam medis berdasarkan 5 dimensi kualitas pelayanan, yaitu :

a. Dimensi *Reliability*

Pada dimensi ini tingkat kepuasan dokter dan perawat poliklinik menyatakan puas, dengan persentase sebesar 75,53 %.

b. Dimensi *Responsiveness*

Pada dimensi ini tingkat kepuasan dokter dan perawat poliklinik menyatakan puas, dengan persentase sebesar 77,03 %.

c. Dimensi *Assurance*

Pada dimensi ini tingkat kepuasan dokter dan perawat poliklinik menyatakan puas, dengan persentase sebesar 78,25 %.

d. Dimensi *Emphaty*

Pada dimensi ini tingkat kepuasan dokter dan perawat poliklinik menyatakan puas, dengan persentase sebesar 80,68 %.

e. Dimensi *Tangible*

Pada dimensi ini tingkat kepuasan dokter dan perawat poliklinik menyatakan puas, dengan persentase sebesar 77,83 %.

2. Atribut yang perlu ditingkatkan terkait pelayanan penyediaan berkas rekam medis berdasarkan metode IPA, yaitu :

a. Kecepatan petugas dalam menyediakan berkas rekam medis

b. Keandalan dan terampil petugas dalam manajemen berkas rekam medis

c. Ketanggapan petugas terhadap keluhan dari dokter dan perawat

B. Saran

Untuk meningkatkan pelayanan terkait atribut yang masuk dalam kuadran I atau yang menjadi prioritas utama untuk ditingkatkan yaitu :

1. Bagian pelayanan penyediaan berkas rekam medis diperlukan kebijakan atau SOP yang mengatur tentang pendistribusian berkas rekam medis rawat jalan di rumah sakit.
2. Mungkin dibutuhkan Sub Komite rekam medis guna menjadi media untuk komunikasi antar pemberi pelayanan, guna saling mengontrol dan memberi masukan. Agar dokter dan perawat dapat sering berkomunikasi dengan petugas rekam medis, agar petugas harus meningkatkan kualitasnya sehingga ketersediaan berkas pada saat dibutuhkan selalu terjamin.
3. Perlu dilakukannya penilaian secara rutin terkait mutu pelayanan satuan penjamin mutu, agar kualitas atau /performance tetap terpelihara.