

BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

5.1 Kesimpulan

Mengacu pada hasil analisa data dan hubungan kualitas layanan terhadap tingkat kepuasan pasien di ambulans Pusat Krisis dan Kegawatdaruratan Kesehatan Daerah Jakarta Timur, maka dapat dirumuskan menjadi beberapa kesimpulan :

- 1) Hasil penelitian di Ambulans Pusat Krisis dan Kegawatdaruratan Kesehatan Daerah Jakarta Timur untuk kualitas layanan menunjukan 77 responden (78,6%) mengatakan pelayanan yang diberikan sangat sesuai baik dari kelengkapan alat *medis* dan penampilan *profesional* petugas
- 2) Hasil penelitian di Ambulans Pusat Krisis dan Kegawatdaruratan Kesehatan Daerah Jakarta Timur menunjukan kepuasan pasien menunjukan 73 responden (74,5%) menyatakan sangat puas dengan pelayanan yang diberikan pada pertolongan pertama yang dilakukan dengan cepat dan tepat.
- 3) Ada korelasi yang signifikan antara kepuasan pelanggan dan kualitas layanan di ambulans Pusat Krisis dan Kegawatdaruratan Kesehatan Daerah Jakarta timur dengan hasil nilai P-value 0,000 ($<0,05$) dan Contingency Coefficient dengan nilai 0,720 artinya memiliki nilai kolerasi yang kuat. Dapat di artikan H_a diterima dan H_o ditolak.

5.2 Saran

- 1) Bagi instansi Pusat Kritis dan Kegawatdaruratan Kesehatan Daerah (PK3D) DKI Jakarta

Dapat dijadikan masukan informasi tentang kualitas layanan dan kepuasan pasien ambulans Pusat Krisis dan Kegawatdaruratan Kesehatan Daerah Jakarta Timur, sehingga informasi tambahan dapat digunakan untuk membangun program pelayanan, yang meningkatkan kepuasan pasien seperti: penambahan jumlah armada pada jam sibuk, menggunakan sistem dispatch berbasis digital, menempatkan pos ambulans dengan 1 ambulans mencakup jarak wilayah 3-5 KM, pentingnya mengejar *respon time*, melakukan pelatihan rutin petugas tentang komunikasi empatik dan holistik, dan pelatihan tentang *Initial Assesment* pada petugas untuk selalu menjaga tingkat kepuasan pasien

- 2) Bagi institusi Universitas Nasional

Kualitas layanan dan kepuasan pasien dalam pelayanan diharapkan dapat ditingkatkan dari hasil penelitian ini. ambulans atau pre-hospital dalam bidang pendidikan dan menambah wawasan dalam studi penelitian selanjutnya. Jarak ideal dan lokasi penempatan ambulans agar dapat mengejar *respon time* <15 menit.

- 3) Bagi Masyarakat

Penelitian ini sebagai sarana penilaian layanan yang di terima saat menggunakan ambulans Pusat Krisis dan Kegawatdaruratan Kesehatan Daerah khususnya Jakarta Timur agar instansi PK3D selalu

meningkatkan kualitas layanan sesuai dengan kinerja pasien dan keluarga, serta standar evaluasi layanan.

