

BAB V

SIMPULAN DAN SARAN

5.1 Simpulan

Hasil penelitian korelasi mutu pelayanan laboratorium pasien rawat jalan terhadap minat pemanfaatan ulang jasa pelayanan kesehatan Rumah Sakit Roemani Muhammadiyah Semarang dapat disimpulkan sebagai berikut :

- a. Karakteristik responden berdasarkan jenis kelamin yaitu laki-laki sebesar 36,6% dan perempuan sebesar 63,4%. Berdasarkan umur yaitu <30 tahun 63,4% dan >30 tahun sebesar 36,6%. Berdasarkan pendidikan yaitu pendidikan rendah sebesar 15,9% dan pendidikan tinggi sebesar 84,1%. Berdasarkan pekerjaan yaitu yang bekerja sebesar 69,5% dan yang tidak bekerja sebesar 30,5%.
- b. Persepsi pasien rawat jalan terhadap kehandalan pelayanan yaitu menyatakan cukup sebesar 46,3% dan menyatakan baik sebesar 53,7%. Persepsi pasien rawat jalan terhadap daya tanggap pelayanan yaitu menyatakan cukup sebesar 53,7% dan menyatakan baik sebesar 46,3%. Persepsi pasien rawat jalan terhadap jaminan pelayanan yaitu menyatakan cukup sebesar 35,4% dan menyatakan baik sebesar 64,6%. Persepsi pasien rawat jalan terhadap empati pelayanan yaitu menyatakan kurang sebesar 1,2%, menyatakan cukup sebesar 42,7% dan menyatakan baik sebesar 56,1%. Persepsi pasien rawat jalan terhadap bukti langsung yaitu menyatakan cukup sebesar 48,8% dan menyatakan baik sebesar 51,2%.

- c. Persepsi pasien rawat jalan terhadap mutu pelayanan laboratorium yaitu yang menyatakan mutu tidak sesuai harapan sebesar 34,1% dan menyatakan mutu sesuai harapan sebesar 65,9%.
- d. Persepsi pasien rawat jalan terhadap minat pemanfaatan ulang jasa pelayanan kesehatan rawat jalan yaitu yang tidak berminat sebesar 7,3% dan berminat sebesar 92,7%.
- e. Tidak terdapat korelasi antara karakteristik pasien dengan minat pemanfaatan ulang pelayanan rawat jalan di laboratorium Rumah Sakit Roemani Muhammadiyah Semarang dengan rincian jenis kelamin ($p - \text{value} : 0,407 > 0,05$), umur ($p - \text{value} : 0,185 > 0,05$), pendidikan ($p - \text{value} : 0,583 > 0,05$), dan pekerjaan ($p - \text{value} : 0,363 > 0,05$).
- f. Tidak terdapat korelasi antara persepsi pasien tentang kehandalan pelayanan ($p - \text{value} : 0,091 > 0,05$) dengan minat pemanfaatan ulang pelayanan rawat jalan di laboratorium Rumah Sakit Roemani Muhammadiyah Semarang.
- g. Tidak terdapat korelasi antara persepsi pasien tentang daya tanggap pelayanan ($p - \text{value} : 0,209 > 0,05$) dengan minat pemanfaatan ulang pelayanan rawat jalan di laboratorium Rumah Sakit Roemani Muhammadiyah Semarang.
- h. Terdapat korelasi antara persepsi pasien tentang jaminan pelayanan ($p - \text{value} : 0,019 < 0,05$) dengan minat pemanfaatan ulang pelayanan rawat jalan di laboratorium Rumah Sakit Roemani Muhammadiyah Semarang.
- i. Tidak terdapat korelasi antara persepsi pasien tentang empati pelayanan ($p - \text{value} : 0,112 > 0,05$) dengan minat pemanfaatan ulang pelayanan rawat jalan di laboratorium Rumah Sakit Roemani Muhammadiyah Semarang.

- j. Tidak terdapat korelasi antara persepsi pasien tentang bukti langsung pelayanan ($p - \text{value} : 0,105 > 0,05$) dengan minat pemanfaatan ulang pelayanan rawat jalan di laboratorium Rumah Sakit Roemani Muhammadiyah Semarang.
- k. Terdapat korelasi antara persepsi pasien tentang mutu pelayanan ($p - \text{value} : 0,016 < 0,05$) dengan minat pemanfaatan ulang pelayanan rawat jalan di laboratorium Rumah Sakit Roemani Muhammadiyah Semarang.

5.2 Saran

Adapun saran yang dapat peneliti berikan diantaranya sebagai berikut :

- a. Bagi sumber daya manusia kesehatan itu sendiri khususnya sumber daya manusia di laboratorium agar jaminan pelayanan kesehatan dalam aspek ketanggapan petugas dalam memenuhi kebutuhan pasien, kelancaran komunikasi petugas dengan pasien, empati dan keramah tamahan petugas dalam melayani pasien perlu ditingkatkan lagi.
- b. Agar terus meningkatkan pengetahuan, kemampuan dan keterampilan dalam memberikan pelayanan kepada pasien sehingga rasa aman dan nyaman dapat terpenuhi dan juga dapat mempercepat proses kesembuhan pasien.