

BAB V

SIMPULAN DAN SARAN

5.1. Kesimpulan

Hasil penelitian tentang hubungan kualitas pelayanan laboratorium dengan kepuasan pasien pengguna BPJS Kesehatan di Rumah Sakit Umum Arifin Nu'mang Sidrap Provinsi Sulawesi Selatan dan pembahasan telah diuraikan, maka peneliti dapat menarik kesimpulan :

1. Didapatkan hasil karakteristik responden yang melakukan pemeriksaan laboratorium di Rumah Sakit Umum Arifin Nu'mang Sidrap Provinsi Sulawesi Selatan adalah jenis kelamin perempuan lebih banyak dibandingkan laki-laki yaitu 37 pasien (52.9%), sebagian besar berumur antara 50–59 tahun yaitu 25 pasien (35,7%), berpendidikan SMA sebanyak 24 pasien (34.3%), dan mempunyai pekerjaan sebagai petani/IRT yaitu 38 pasien (54.3%).
2. Kualitas pelayanan laboratorium berdasarkan dimensi bukti fisik (*tangible*), responden yang menyatakan kualitas pelayanan laboratorium kenyataan baik 54 responden (77,1%), dan cukup baik sebanyak 16 responden (22,9%).
3. Kualitas pelayanan laboratorium berdasarkan dimensi kehandalan (*reliability*), responden yang menyatakan kualitas pelayanan laboratorium kenyataan baik 42 responden (60,0%), dan cukup baik sebanyak 28 responden (40,0%)
4. Kualitas pelayanan laboratorium berdasarkan dimensi daya tanggap (*responsiveness*), responden yang menyatakan kualitas pelayanan

laboratorium kenyataan baik 31 responden (44,3%), dan cukup baik sebanyak 39 responden (55,7%)

5. Kualitas pelayanan laboratorium berdasarkan dimensi empati (*emphaty*), responden yang menyatakan kualitas pelayanan laboratorium kenyataan baik 33 responden (47,1%), dan cukup baik sebanyak 37 responden (52,9%)
6. Kualitas pelayanan laboratorium berdasarkan dimensi jaminan (*assurance*), responden yang menyatakan kualitas pelayanan laboratorium kenyataan baik 49 responden (70,0%), dan cukup baik sebanyak 21 responden (20,0%)
7. Kualitas pelayanan laboratorium, responden yang menyatakan kualitas pelayanan laboratorium baik sebanyak 48 responden (68,6%), dan cukup baik 22 responden (31,4%).
8. Responden berdasarkan kepuasan pasien yang menyatakan puas sebanyak 47 responden (67,1%), dan cukup puas 23 responden (32,9%).
9. Terdapat hubungan yang signifikan antara kualitas pelayanan laboratorium dengan kepuasan pasien pengguna BPJS Kesehatan, dimana nilai $p \text{ value} = 0,000 < 0,05$.

5.2. Saran

1. Bagi Rumah Sakit

Diharapkan dapat lebih meningkatkan kualitas pelayanan dari dimensi bukti fisik (*tangible*) bagi petugas laboratorium rumah sakit diharapkan mampu menjaga dan mempertahankan kebersihan lingkungan rumah sakit dan menambah fasilitas dari segi ruang tunggu agar pasien nyaman pada saat menunggu hasil pemeriksaan laboratorium.

Dimensi kehandalan (*reliability*) bagi petugas laboratorium masih perlu meningkatkan kualitas pelayanan dari segi kesesuaian jam datang petugas laboratorium dengan waktu kerja.

Dimensi daya tanggap (*responsiveness*) bagi petugas laboratorium diharapkan meningkatkan ketepatan waktu pemberian hasil pemeriksaan laboratorium dan mampu menjaga serta mempertahankan sikap tanggap terhadap pasien agar dapat membantu meningkatkan jumlah kunjungan dan meningkatkan kualitas pelayanan.

Dimensi empati (*emphaty*) bagi petugas laboratorium perlu meningkatkan sikap ramah dan komunikasi yang baik kepada pasien serta mampu merespon keluhan dan memberikan perhatian sesuai dengan kebutuhan pasien.

Dimensi jaminan (*assurance*) bagi petugas laboratorium diharapkan mampu meningkatkan bukti terjamin keamanan pasien, seperti jalan masuk ruang laboratorium disesuaikan dengan kondisi pasien yang menggunakan kursi roda.

Meningkatkan kualitas pelayanan yang masih dirasa kurang baik dan mempertahankan kualitas pelayanan yang sudah baik, agar kepuasan pasien khususnya pengguna BPJS Kesehatan dapat tercapai secara maksimal.

2. Bagi Institusi Pendidikan

Diharapkan hasil penelitian ini dapat menambah pengetahuan pembelajaran dan dapat dimanfaatkan khususnya dalam pengembangan ilmu pengetahuan terkait manajemen pelayanan.

3. Bagi Peneliti Selanjutnya

Diharapkan peneliti selanjutnya dapat meneliti perbedaan kualitas pelayanan laboratorium pasien BPJS Kesehatan dan Non BPJS atau umum sehingga dapat mengetahui tingkat perbedaan kualitas pelayanan tersebut.

