

BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

5.1. Kesimpulan

Hasil penelitian tentang Hubungan Kualitas pelayanan Laboratorium dengan Tingkat Kepuasan Pasien Prolanis di Laboratorium Klinik Simping Lima Husada Kabupaten Grobogan dan pembahasannya telah diuraikan, maka peneliti dapat menarik kesimpulan :

1. Didapatkan hasil karakteristik responden yang mengikuti kegiatan Prolanis di Laboratorium Klinik Simping Lima Husada Kabupaten Grobogan adalah jenis kelamin perempuan lebih banyak dibandingkan laki-laki yaitu 23 responden (57,5%), sebagian besar berumur antara 50–59 tahun yaitu 17 responden (42,5%), pendidikan terakhir tamat SD sebanyak 14 responden (35,0%), dan lebih banyak pasien yang tidak bekerja yaitu sebesar 14 responden (35,5 %), serta frekuensi kunjungan paling banyak >5 kali yaitu 32 responden (80%).
2. Kualitas pelayanan laboratorium berdasarkan dimensi daya tanggap (*responsiveness*), responden yang menyatakan kualitas pelayanan laboratorium adalah baik 34 responden (85,0%), dan sangat baik sebanyak 6 responden (15,0%).
3. Kualitas pelayanan laboratorium berdasarkan dimensi kehandalan (*reliability*), responden yang menyatakan kualitas pelayanan laboratorium adalah baik 39 responden (97,5%), dan sangat baik 1 responden (2,5%).

4. Kualitas pelayanan laboratorium berdasarkan dimensi dimensi empati (*emphaty*), responden yang menyatakan kualitas pelayanan laboratorium adalah cukup baik 1 responden, baik sebanyak 37 responden (92,5%), dan sangat baik 2 responden (5,0%).
5. Kualitas pelayanan laboratorium berdasarkan dimensi jaminan (*assurance*), responden yang menyatakan kualitas pelayanan laboratorium adalah baik 35 responden (87,5%), dan sangat baik sebanyak 5 responden (12,5%).
6. Kualitas pelayanan laboratorium berdasarkan bukti langsung (*tangibles*), responden yang menyatakan kualitas pelayanan laboratorium adalah baik 33 responden (82,5%), dan cukup baik sebanyak 7 responden (17,5%).
7. Dilihat dari 5 (lima) dimensi kualitas pelayanan, responden yang menyatakan kualitas pelayanan laboratorium cukup baik 2 responden (5,0%), baik sebanyak 37 responden (92,5%), dan sangat baik 1 responden (2,5%).
8. Tingkat Kepuasan Pasien Prolanis terhadap pelayanan laboratorium, responden menyatakan cukup puas 3 responden (7,5%), puas sebesar 35 responden (87,5%) dan sangat puas 2 responden (5,0%).
9. Terdapat hubungan yang signifikan antara kualitas pelayanan Laboratorium dengan tingkat kepuasan pasien Prolanis di Laboratorium Klinik Simpang Lima Husada Kabupaten Grobogan dengan kekuatan hubungan antara kedua variabel sangat kuat, dimana nilai *p value* = 0,000 < 0,05 dan *r* = 0,769.

5.2. Saran

5.2.1. Bagi Instansi/Laboratorium Klinik Simpang Lima Husada

Diharapkan dapat meningkatkan lagi kualitas pelayanan laboratorium dari dimensi daya tanggap bagi petugas Laboratorium Klinik diharapkan mampu meningkatkan kecepatan dan ketepatan dalam memberikan pelayanan kepada pasien serta melakukan proses pendaftaran dengan cepat dan tidak berbelit-belit. Selain itu petugas laboratorium harus menjaga dan meningkatkan keramahan dan kesopanan pada saat memberikan pelayanan.

Dimensi kehandalan (*reliability*) bagi petugas Laboratorium Klinik masih perlu meningkatkan ketepatan dan ketanggapan petugas dalam memberikan pelayanan serta memberikan penjelasan kepada pasien terlebih dahulu sebelum melakukan tindakan.

Dimensi empati (*emphaty*) bagi petugas Laboratorium Klinik masih perlu meningkatkan dalam hal menghibur pasien dan memberikan dorongan kepada pasien supaya cepat sembuh serta petugas diharapkan memberikan pelayanan tanpa memandang status pasien.

Dimensi jaminan (*assurance*) bagi petugas Laboratorium Klinik masih perlu meningkatkan kepercayaan pasien dan membantu proses kesembuhan pasien, seperti memberikan edukasi dan motivasi kepada pasien agar menerapkan pola hidup sehat serta rutin melakukan pemeriksaan kesehatan.

Dimensi bukti langsung bagi petugas Laboratorium Klinik masih perlu meningkatkan kebersihan kamar mandi dengan cara sering mengecek dan

membersihkan kamar mandi agar bersih dan tidak berbau, selain petugas laboratorium, pasien juga harus menjaga kebersihan lingkungan Laboratorium Klinik, karena itu merupakan tanggungjawab bersama. Pihak Laboratorium Klinik juga diharapkan memberikan edukasi/ laflet mengenai kebersihan lingkungan terutama kamar mandi dan menambah penyediaan tempat sampah sehingga pasien lebih mudah saat membuang sampah.

Selain itu, pihak Laboratorium Klinik juga diharapkan melakukan survei kualitas dan evaluasi secara berkala dalam upaya peningkatan kualitas pelayanan kesehatan.

5.2.2. Bagi Universitas

Hasil penelitian ini dapat menambah kepustakaan akademik dan khasanah ilmu pengetahuan yang dapat digunakan sebagai referensi untuk penelitian selanjutnya yang berkaitan dengan kualitas pelayanan kesehatan dan kepuasan pasien.

5.2.3. Bagi Peneliti

Menambah pengetahuan dan wawasan peneliti yang juga bekerja sebagai petugas laboratorium tentang dimensi kualitas pelayanan laboratorium yang dapat meningkatkan kepuasan pasien.

5.2.4. 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.