BAB V

SIMPULAN DAN SARAN

5.1. Simpulan

Berdasarkan hasil penelitian tentang tingkat kepuasan pasien rawat jalan terhadap pelayanan Laboratorium RSUD Hanau Kabupaten Seruyan Provinsi Kalimantan Tengah, maka dapat disimpulkan sebagai berikut:

1. Penilaian responden terhadap tingkat pelayanan di Laboratorium RSUD Hanau Kabupaten Seruyan Provinsi Kalimantan Tengah, yaitu:
   a. Sebagian besar responden menilai Baik yaitu berjumlah 19 responden (63,3%), penilaian baik terutama pada pelayanan kebersihan, kerapihan dan kenyamanan ruang tunggu, penataan ekterior dan interior ruangan, kelengkapan, kesiapan dan kebersihan alat-alat, kebersihan dan kerapihan penampilan karyawan, dan prosedur penerimaan pasien yang cepat dan tepat.
   b. Sedangkan penilaian cukup baik dengan 6 responden (20%),
   c. Penilaian sangat baik 5 responden (16,7%).

   Dapat disimpulkan pelayanan yang sudah diberikan oleh Laboratorium RSUD Hanau Kabupaten Seruyan Provinsi Kalimantan Tengah adalah baik.

http://repository.unimus.ac.id

2. Penilaian responden tentang tingkat kepuasan pasien di Laboratorium RSUD Hanau Kabupaten Seruyan Provinsi Kalimantan Tengah, yaitu:
   a. Sebagian besar responden menyatakan puas yaitu berjumlah 13 responden (43,3%), dan sangat puas dengan 9 responden (30%), Tingkat kepuasan tertinggi terdapat pada pelayanan kepekaan petugas menerima keluhan.
   b. Cukup puas 8 responden (26,7%), tingkat kepuasan terendah terdapat pada pelayanan kemudahan pasilitas parkir.

   Dapat disimpulkan Pasien rawat jalan yang memeriksakan dirinya ke laboratorium RSUD Hanau Kabupaten Seruyan Provinsi Kalimantan Tengah merasa cukup puas terhadap pelayanan yang telah diberikan.
3. Tingkat kepuasan pasien rawat jalan terhadap pelayanan labortorium RSUD Hanau yaitu sebesar 73,3 %. Dengan kata lain tingkat kepuasan pasien rawat jalan di Laboratorium RSUD Hanau belum memenuhi standar yang ditetapkan oleh Menteri Kesehatan dalam Peraturan Menteri Kesehatan nomor 129 tahun 2008 tentang Standar pelayanan Minimal Laboratorium Klinik yang mengatur tingkat kepuasan pasien ≥ 80 %.
4. Nilai signifikansi atau sig.(2-tailed) sebesar 0,000. Karena nilai sig(2-tailed) 0.000 < 0,05, maka artinya ada hubungan antara kepuasan pasien rawat jalan terhadap pelayanan yang diberikan oleh Laboratorium RSUD Hanau Kabupaten Seruyan Provinsi Kalimantan Tengah.

http://repository.unimus.ac.id

5. Nilai koefisien korelasi 0,735 yang menunjukan korelasi antara dua variabel kuat dan hubungan searah yaitu jika pelayanan ditingkatkan maka tingkat kepuasan pasienpun akan meningkat dan sebaliknya.

5.2. Saran

1. Untuk Laboratorium RSUD Hanau Kabupaten Seruyan Provinsi Kalimantan Tengah, yaitu:
   a. Agar dapat meningkatkan pelayanan khususnya fasilitas parkir dengan mengangkat dan menugaskan petugas parkir agar parkir kendaraan tertata dan aman.
   b. Untuk Kepala instalasi Laboratorium agar dapat mengevaluasi dan mengontrol personelnya dalam menjalankan jadwal laboratorium terutama pada waktu pergantian petugas jaga.
   c. Untuk pegawai yang berwenang agar dapat merumuskan dan membuat Prosedur pelayanan yang tidak berbelit-belit khususnya pada pasien dengan status layanan BPJS.
   d. Tindakan cepat pada saat pasien membutuhkan, dan petugas lebih memberikan perhatian secara khusus kepada pasien dengan keadaan tertentu.
   e. Menambah CCTV agar daerah yang terpantau lebih banyak dan monitor ditempatkan diruangan pegawai yang berwenang agar mempermudah dalam proses pengawasan.
   f. Meningkatkan pelayanan sehingga pasien terpuaskan agar sesuai dengan standar yang sudah ditetapkan oleh Menteri Kesehatan dalam

http://repository.unimus.ac.id

Peraturan Menteri Kesehatan nomor 129 tahun 2008 tentang Standar pelayanan Minimal Laboratorium Klinik.

2. Peneliti selanjutnya,
   a. variabel bebas yang digunakan dalam penelitian ini tidak hanya mencakup satu variabel saja, oleh karena itu untuk lebih variatif dapat menambahkan variabel yang masih belum termasuk dalam penelitian ini.
   b. Bisa dilakukan penelitian yang ditujukan untuk pasien dengan status layanan BPJS.

UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH SEMARANG

http://repository.unimus.ac.id