

BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

A. Simpulan

Dari hasil penelitian yang telah dilakukan tentang Tingkat Kepuasan Masyarakat di Laboratorium Klinik UPT Puskesmas Bandungbaru Kabupaten Pringsewu Provinsi Lampung dapat disimpulkan bahwa:

1. Tingkat Kepuasan di Laboratorium UPT Puskesmas Bandungbaru berdasarkan metode *Service Quality* adalah sangat puas sebesar 51,1%, puas 47,6% dan tidak puas 1,3%.
2. Tingkat Kepuasan berdasarkan dimensi Tampilan Fisik (*Tangible*) adalah sangat puas 48,9%, puas 51,1% dan tidak puas 0,0%.
3. Tingkat Kepuasan berdasarkan dimensi Keandalan (*Reability*) adalah sangat puas 35,6%, puas 57,8% dan tidak puas 6,7%.
4. Tingkat Kepuasan berdasarkan dimensi Ketanggapan (*Responsiveness*) adalah sangat puas 66,7%, puas 33,3% dan tidak puas 0,0%.
5. Tingkat Kepuasan berdasarkan dimensi Jaminan (*Assurance*) adalah sangat puas 55,6%, puas 44,4% dan tidak puas 0,0%.
6. Tingkat Kepuasan berdasarkan dimensi Empati (*Empathy*) adalah sangat puas 48,9%, puas 51,1% dan tidak puas 0,0%.

B. Saran

Saran yang dapat diberikan pada penelitian ini adalah:

1. Perlunya peningkatan tampilan fisik laboratorium yaitu memiliki ruang tunggu dengan tempat duduk disesuaikan dengan jumlah pasien, ruang pengambilan sampel sebaiknya terpisah dengan ruang pemeriksaan.
2. Kelengkapan sarana dan prasarana yang mendukung kelancaran pelayanan Laboratorium jika terjadi pemadaman listrik.
3. Laboratorium UPT Puskesmas Bandungbaru sebaiknya melakukan survey kepuasan masyarakat secara berkala minimal enam bulan sekali sesuai dengan ketentuan dari Kementerian Kesehatan Republik Indonesia.

4. Bagi penelitian selanjutnya, dapat melakukan analisis bivariat terhadap hubungan antar variabel/indikator pelayanan, menggunakan metode *Service Quality* yang dikombinasikan dengan metode IPA (*Important Performance Analysis*), CSI (*Customer Satisfaction Index*) atau *Indonesian public healthcare service institutions patient satisfaction barometer* (IPHSI-PSB) untuk mengukur kepuasan masyarakat/pasien.