

## BAB V

### SIMPULAN DAN SARAN

#### A. Simpulan

Berdasarkan hasil dari 80 responden penelitian yang telah dilakukan mengenai Analisis Tingkat Kepuasan Pasien Metode SERVQUAL Terhadap Mutu Pelayanan Laboratorium di UPT Puskesmas Rawat Inap Way Kandis Bandar Lampung diperoleh simpulan, bahwa tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan yang diharapkan sebesar 78,19 (Sangat Baik) dan pelayanan yang dirasakan sebesar 88,35 (Sangat Sesuai). Sedangkan gap nya secara keseluruhan berdasarkan 5 dimensi metode *SERVQUAL* sebanyak 51 orang (63,75%) menyatakan sangat memuaskan, 20 orang (25%) memuaskan dan 9 orang kurang memuaskan (11,25%). Karakteristik responden dan hasil tingkat kepuasan pasien dari 5 dimensi pada metode *SERVQUAL*, yaitu sebagai berikut:

- a. Karakteristik responden yaitu dengan jenis kelamin perempuan sebanyak 45 orang (56,25%), usia produktif (15-64 tahun) 67 orang (83,75%), pekerjaan Lainnya yang didominasi Ibu Rumah Tangga 33 orang (41,25%), pendidikan SMA/Sederajat 40 orang (50%).
- b. Tingkat kepuasan pasien dimensi *Tangibles* 50 orang (62,5%) Sangat Memuaskan, 28 orang (35%) Memuaskan dan 2 orang Kurang Memuaskan (2,5%).
- c. Tingkat kepuasan pasien dimensi *Reliability* 41 orang (51,25%) Sangat Memuaskan, 29 orang (36,25%) Memuaskan dan 10 orang Kurang Memuaskan (12,5%).
- d. Tingkat kepuasan pasien dimensi *Responsiveness* 51 orang (63,75%) Sangat Memuaskan, 23 orang (28,75%) Memuaskan dan 6 orang Kurang Memuaskan (7,5%).
- e. Tingkat kepuasan pasien dimensi *Assurance* 44 orang (55%) Sangat Memuaskan, 27 orang (33,75%) Memuaskan dan 9 orang Kurang Memuaskan (11,25%).

- f. Tingkat kepuasan pasien dimensi *Emphaty* 41 orang (51,25%) Sangat Memuaskan, 33 orang (41,25%) Memuaskan dan 6 orang Kurang Memuaskan (7,5%).

## **B. Saran**

1. Pihak UPT Puskesmas Rawat Inap Way Kandis Bandar Lampung untuk melakukan survei kepuasan pasien di tiap instalasi pelayanannya secara spesifik dan berkala. Selain itu, diharapkan pihak Laboratorium UPT Puskesmas Rawat Inap Way Kandis Bandar Lampung untuk meningkatkan kualitas pelayanan khususnya pada dimensi *Reliability*.
2. Untuk penelitian selanjutnya, dapat melakukan penelitian tentang kepuasan pasien terhadap laboratorium di ruang lingkup yang lebih spesifik dan lebih luas seperti di Laboratorium Kimia Klinik Rumah Sakit Umum Daerah Kota Bandar Lampung ataupun di Laboratorium Hematologi Rumah Sakit Umum Daerah Provinsi Lampung.