

BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

A. Simpulan

Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan tentang Analisis Tingkat Kepuasan Masyarakat di Instalasi Laboratorium Patologi Klinik RSUD Zainal Abidin Pagar Alam Kabupaten Way Kanan Provinsi Lampung, dapat disimpulkan :

1. Dari seluruh responden penelitian sejumlah 120 orang, didapatkan hasil responden dengan jenis kelamin perempuan paling dominan dalam penelitian ini yakni sebanyak 75 orang (62,50%) dibandingkan dengan responden dengan jenis kelamin laki-laki sebanyak 45 orang (37,50%). Responden dengan jumlah 60 orang (50,00%) berada pada kelompok usia 15-24 tahun, responden dengan latar belakang pendidikan paling besar adalah responden dengan latar belakang pendidikan SMA/SLTA sebanyak 65 orang (54,20%), profesi terbanyak menjadi responden adalah pelajar/mahasiswa dengan jumlah 49 orang (40,83%), dan responden dengan jenis pembiayaan JKN/BPJS merupakan responden dengan jenis pembiayaan terbesar yakni sebanyak 65 orang (54,17%).
2. Dari hasil penelitian diperoleh hasil indikator unsur pelayanan dengan capaian NRR indikator tertinggi adalah Indikator Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan (U8) dengan NRR indikator sebesar 3,179 dan Nilai Interval Konversi sebesar 79,48 sedangkan indikator unsur pelayanan dengan capaian NRR indikator terendah adalah Indikator Persyaratan Pelayanan (U1) dengan NRR indikator sebesar 3,100 dan Nilai Interval Konversi sebesar 77,50.
3. Berdasarkan hasil penelitian, nilai indeks unit pelayanan di Instalasi Laboratorium Patologi Klinik RSUD Zainal Abidin Pagar Alam Kabupaten Way Kanan sebesar 3,121 dan Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) Unit Pelayanan Instalasi Laboratorium Patologi Klinik RSUD Zainal Abidin Pagar Alam Kabupaten Way Kanan adalah 78,02 sehingga disimpulkan Mutu Pelayanan “B” dan Kinerja Unit Pelayanan “BAIK”.

B. Saran

1. Instalasi laboratorium patologi klinik RSUD Zainal Abidin Pagar Alam Kabupaten Way Kanan dapat melakukan survei kepuasan masyarakat berdasarkan Metode Survei Permenpan RB Nomor 14 Tahun 2017 secara berkala minimal enam bulan sekali sesuai dengan ketentuan dari Kementerian Kesehatan Republik Indonesia. Instalasi laboratorium patologi klinik RSUD Zainal Abidin Pagar Alam Kabupaten Way Kanan juga dapat mengoptimalkan sistem informasi laboratorium/sistem informasi rumah sakit yang ada untuk mempermudah persyaratan pelayanan laboratorium atau mengoptimalkan website dan media sosial yang dimiliki rumah sakit untuk mempublikasikan jenis persyaratan pelayanan yang dibutuhkan untuk mendapatkan pelayanan pemeriksaan laboratorium.
2. RSUD Zainal Abidin Pagar Alam Kabupaten Way Kanan dapat memberikan pelatihan *Service Excellent* atau training komunikasi efektif bagi staf laboratorium/rumah sakit untuk mengoptimalkan unsur pelayanan yang berkaitan dengan cara berkomunikasi yang efektif terhadap pasien. RSUD Zainal Abidin Pagar Alam Kabupaten Way Kanan juga diharapkan melakukan renovasi terutama pada toilet pengunjung/pasien agar lebih layak dan representatif.
3. Bagi penelitian selanjutnya, dapat melakukan analisis bivariat terhadap hubungan antar variabel/indikator pelayanan, menggunakan metode SERVQUAL (*Service Quality*) yang dikombinasikan dengan IPA (*Important Performance Analysis*) atau CSI (*Customer Satisfaction Index*) atau menggunakan metode *Indonesian public healthcare service institutions patient satisfaction barometer* (IPHSI-PSB) untuk mengukur kepuasan masyarakat di instalasi laboratorium patologi klinik.