

BAB VI

PENUTUP

6.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil dan pembahasan yang dilakukan dapat disimpulkan sebagai berikut:

1. Tampilan fisik terhadap kualitas pelayanan di instalasi laboratorium Rumah Sakit Wijaya Surabaya memiliki nilai harapan yang besar bagi pasien yang telah berkunjung di instalasi laboratorium. Penilaian pasien terhadap kenyataan kualitas pelayanan yang diterima berada pada kategori puas. Pihak instalasi laboratorium dapat meningkatkan dan mempertahankan agar pasien bisa merasakan kenyamanan ruangan instalasi laboratorium, kerapihan para petugas dan ketersediaan sarana prasarana yang lengkap dan peralatan yang canggih.
2. Keandalan terhadap kualitas pelayanan di instalasi laboratorium Rumah Sakit Wijaya Surabaya memiliki nilai harapan yang besar bagi pasien yang telah berkunjung di instalasi laboratorium. Penilaian pasien terhadap kenyataan kualitas pelayanan yang diterima berada pada kategori sangat puas, berdasarkan hasil kuisisioner pada indikator ketepatan waktu pelayanan memiliki angka gap yang sangat kecil. Dapat dipertahankan kepuasan pasien agar pasien bisa terus mendapatkan hasil pemeriksaan yang akurat tanpa ada kesalahan, dan waktu tunggu yang cepat.
3. Ketanggapan terhadap kualitas pelayanan di instalasi laboratorium Rumah Sakit Wijaya Surabaya memiliki nilai harapan yang besar bagi pasien yang

telah berkunjung di instalasi laboratorium. Penilaian pasien terhadap kenyataan kualitas pelayanan yang diterima berada pada kategori puas, pihak instalasi laboratorium dapat meningkatkan dan mempertahankan rasa puas pada pasien, agar pasien dapat menerima pelayanan yang lebih baik tanpa adanya keluhan.

4. Jaminan terhadap kualitas pelayanan di instalasi laboratorium Rumah Sakit Wijaya Surabaya memiliki nilai harapan yang besar bagi pasien yang telah berkunjung di instalasi laboratorium. Penilaian pasien terhadap kenyataan kualitas pelayanan yang diterima berada pada kategori puas. Dapat ditingkatkan dan dipertahankan rasa puas pada pasien, agar pasien merasa aman saat menerima pelayanan saat dilayani oleh petugas yang ramah dan terampil.
5. Empati terhadap kualitas pelayanan di instalasi laboratorium Rumah Sakit Wijaya Surabaya memiliki nilai harapan yang besar bagi pasien yang telah berkunjung di instalasi laboratorium. Pasien memberikan hasil akhir kenyataan kualitas pelayanan yang kurang sesuai dengan harapan pasien. Dapat ditingkatkan rasa puas pada pasien, agar pasien sebanding dengan harapan, apa yang dibutuhkan pasien agar terpenuhi.

6.2 Saran

Berdasarkan hasil penelitian, pembahasan dan kesimpulan yang diperoleh maka saran yang dapat diberikan sebagai berikut:

1. Bagi Rumah Sakit

- a. Pada dimensi tampilan fisik diharapkan kepada pihak Rumah Sakit Wijaya untuk melakukan peningkatan pada ruang tunggu seperti pembaruan fasilitas seperti penambahan jumlah tempat duduk, pendingin ruangan pada area tunggu, hiburan seperti televisi atau buku bacaan
 - b. Pada dimensi kehandalan dilakukannya koordinasi sesama petugas laboratorium dalam pengecekan hasil pemeriksaan yang akan diserahkan kepada pasien.
 - c. Pada dimensi ketanggapan perlu ditingkatkan kompetensi dan respon individu tiap tiap petugas laboratorium
 - d. Pada dimensi jaminan dilakukan ketegasan dalam mengingatkan antar petugas untuk memakai alat pelindung diri
 - e. Pada dimensi empati ditingkatkan kepekaan dan inisiatif pada individu petugas dalam kemudahan pasien menghubungi petugas
2. Bagi Peneliti Selanjutnya

Penelitian ini diharapkan dapat digunakan sebagai acuan untuk mengetahui bagaimana pelayanan rumah sakit, atau sebagai acuan untuk meneliti suatu pelayanan atau jasa yang ditawarkan oleh suatu perusahaan tertentu sebagai sarana pembelajaran untuk menyelesaikan suatu permasalahan.