

BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

A. Kesimpulan

Kesimpulan yang dapat diperoleh dari penelitian ini yaitu:

1. Tingkat kepuasan berdasarkan karakteristik yang paling tinggi sebagian mayoritas responden memiliki penghasilan $\leq 1.846.400$ (66,2%), secara umum sebagian besar pasien di Bagian Pendaftaran pada masa covid 19 di Puskesmas Gamping 1 Sleman paling banyak dalam kategori puas (61%) .
2. Mengetahui kepuasan pasien di pendaftaran ditinjau dari aspek variabel *reliability* (keandalan) responden menilai baik tentang “Petugas loket melakukan pendaftaran melakukan pencatatan identitas pasien” dan “Petugas melayani pasien dengan cepat dan tidak berbelit-belit”.
3. Mengetahui kepuasan pasien di pendaftaran ditinjau dari aspek variabel *responsiveness* (cepat tanggap) responden menilai baik tentang “petugas pendaftaran memiliki sikap simpatik” namun pada pernyataan “petugas cepat dalam menanggapi keluhan pasien” responden menjawab kurang setuju 7 (9,1%).
4. Mengetahui kepuasan pasien di pendaftaran ditinjau dari aspek variabel *assurance* (jaminan) responden menilai baik tentang “Petugas loket melakukan pendaftaran memiliki sikap simpatik” namun pada pernyataan “Petugas cepat dalam menanggapi keluhan pasien” responden menyatakan sangat setuju 32 responden (41,5%), setuju 38 responden (49,4%) dan sisanya menjawab kurang setuju 7 responden (9,1%). Aspek assurance responden menilai baik tentang “Petugas loket melakukan pendaftaran memberikan kemudahan dalam pelayanan” namun pada pernyataan “antrian/waktu tunggu pasien terlalu lama” responden menyatakan sangat setuju 5 responden (6,5%), setuju 22 responden (28,6%) dan sisanya menjawab kurang setuju 30 responden (39%) dan yang menjawab tidak setuju 20 responden (25,9%).

5. Mengetahui kepuasan pasien di pendaftaran ditinjau dari aspek variabel *emphaty* (empati) responden menilai baik tentang “Petugas loket pendaftaran sopan dalam melayani pasien” namun pada pernyataan “antrian petugas tidak memberikan perhatian khusus kepada pasien” responden menyatakan sangat setuju 8 responden (10,4%), setuju 13 responden (16,9%) dan sisanya menjawab kurang setuju 33 responden (42,8%) dan yang menjawab tidak setuju 23 responden (29,9%).
6. Mengetahui kepuasan pasien di pendaftaran ditinjau dari aspek variabel *tangibles* (bukti fisik) responden menilai baik tentang “Petugas loket berpenampilan menarik”, “ruang tunggu loket pendaftaran bersih dan nyaman” dan “petugas loket berpenampilan rapi”.

B. Saran

1. Bagi Puskesmas Gamping 1 Sleman sebaiknya meningkatkan pelayanan pasien di tempat pendaftaran, dengan perhatian utama untuk meningkatkan kemampuan petugas dalam pelayanan.
2. Bagi mahasiswa prodi Rekam Medis Institusi Pendidikan Universitas Jendral Achmad Yani Yogyakarta diharapkan untuk memperhatikan kemampuan dalam pelayanan.
3. Bagi Peneliti Selanjutnya diharapkan dapat mengembangkan penelitian ini.