

BAB IV

PENUTUP

A. Kesimpulan

1. Hasil *literature review* terhadap lima jurnal menunjukkan pasien puas terhadap pelayanan di tempat pendaftaran pasien rawat jalan di 5 Puskesmas.
2. Hasil review terhadap aspek-aspek kepuasan pasien terhadap pelayanan di tempat pendaftaran pasien rawat jalan di 5 puskesmas diperoleh hasil:
 - a. Pasien puas terhadap aspek *tangibles*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, dan *emphaty*. Kepuasan pasien pada aspek *tangiles* sebesar 98%, dimensi *reliability* 91%, dimensi *responsivenessse* 63%, dimensi *assurance* 0%, dan dimensi *emphaty* 91%.
 - b. Pasien memiliki tingkat kepuasan yang sangat tinggi dan tinggi terhadap aspek kualitas produk, harga, kualitas pelayanan, emosional, biaya, kemampuan petugas, sikap petugas, perhatian petugas, tindakan petugas, penampilan petugas, dan tanggung jawab petugas.
 - c. Aspek sumber daya manusia dirasa kurang dari segi ketersediaan tenaga kerja, kompetensi dan keterampilan yang dimiliki sumber daya manusia, dan beban kerja yang berlebihan. Aspek material berupa sarana dan prasarana di unit pendaftaran pasien masih belum sesuai, ruang tunggu unit pendaftaran yang kurang luas, jumlah kursi tunggu masih kurang, serta kurangnya media hiburan seperti bacaan (Koran, majalah, pamphlet). Aspek methode yaitu SOP masih perlu perbaikan mengenai tahapan pelaksanaan tugas petugas pendaftaran.

B. Saran

1. Bagi Puskesmas

Menambah jumlah petugas pendaftaran, melengkapi sarana dan prasarana, serta memperbaiki tahapan pelaksanaan tugas petugas kesehatan yaitu dengan melakukan perbaikan terhadap SOP.

2. Bagi peneliti

Penelitian ini hendaknya bisa dijadikan acuan bagi peneliti lain yang akan melakukan kajian yang lebih mendalam terkait topik yang ada, yaitu untuk menambah pengetahuan dan wawasan berkaitan dengan kepuasan pasien terhadap pelayanan di tempat pendaftaran pasien rawat jalan di puskesmas.

PERPUSTAKAAN
UNIVERSITAS JENDERAL ACHMAD YANI
YOGYAKARTA