

BAB V KESIMPULAN DAN SARAN

A. KESIMPULAN

1. Karakteristik tingkat kepuasan pasien rawat jalan di RSUD Wates menurut umur tertinggi yaitu ≤ 30 tahun sebanyak 6 orang (61,9%) dikatakan puas, menurut pendidikan terakhir responden terbanyak yaitu SMA sebanyak 28 orang (58,3%) dikatakan puas, menurut pekerjaan terbanyak yaitu tidak bekerja sebanyak 20 orang (60,6%) dikatakan puas.
2. Tingkat kepuasan pasien berdasarkan lima dimensi kualitas jasa yang mendapatkan pelayanan rawat jalan Anjungan Pendaftaran Mandiri di RSUD Wates merasa puas terhadap pelayanan yang diberikan oleh petugas, dibuktikan dengan tingkat kepuasan pada dimensi keandalan (*reliability*) sebesar 80,70% (sangat puas), cepat tanggap (*responsiveness*) sebesar 78,31% (puas), dimensi jaminan (*assurance*) sebesar 80,15% (sangat puas), kepedulian (*emphaty*) sebesar 76,46% (puas), dan dimensi bukti fisik (*tangibles*) sebesar 72,32% (puas).
3. Secara umum persentase kepuasan pasien rawat jalan sebesar 77,11%. Jadi pelayanan Anjungan Pendaftaran Mandiri di RSUD Wates secara umum dikatakan puas.

B. SARAN

Tingkat persentase kepuasan pasien rawat jalan berdasarkan lima dimensi kualitas jasa pelayanan di RSUD Wates perlu dilakukannya peningkatan pada dimensi bukti fisik (*tangibles*) untuk fasilitas perlu ditambah lagi untuk tempat duduk di ruang tunggu pendaftaran dan ruang tunggu loket penjaminan.