

BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

A. Kesimpulan

1. Rata-rata waktu yang diperlukan petugas untuk menyediakan berkas rekam medis rawat jalan di Rumah Sakit PKU Muhammadiyah Bantul tahun 2017 yaitu 133 berkas rekam medis (35%) tepat dan 248 berkas rekam medis (65%) tidak tepat.
2. Karakteristik responden tingkat kepuasan pasien rawat jalan menurut jenis kelamin terbanyak adalah perempuan yaitu 263 pasien (69%), menurut usia terbanyak adalah usia 30- 40 tahun yaitu 165 pasien (43,3%), menurut pendidikan terakhir terbanyak adalah SMP yaitu 102 pasien (26,8%), dan menurut pekerjaan terbanyak adalah Petani/Buruh yaitu 205 pasien (53,8%).
3. Tingkat kepuasan pasien BPJS rawat jalan di Rumah Sakit PKU Muhammadiyah Bantul berdasarkan 5 (lima) dimensi yaitu dimensi *Reability* (Keandalan) menyatakan cukup puas 51,2%, dimensi *Responsiveness* (Cepat tanggap) menyatakan puas dan cukup puas 39,6%, dimensi *Assurance* (Jaminan) menyatakan cukup puas 53,8%, dimensi *Emphaty* (Kepeduliaan) menyatakan cukup puas 45,4%, dan dimensi *Tangible* (Bukti fisik) menyatakan cukup puas 58,3%.

B. Saran

1. Sebaiknya untuk mempercepat pelayanan rawat jalan terhadap waktu tunggu penyediaan berkas rekam medis mengacu pada standar pelayanan minimal rumah sakit.
2. Sebaiknya perlu meningkatkan kinerja pelayanan kesehatan dari dimensi *Responsiveness* (cepat tanggap) supaya petugas pelayanan kesehatan cepat tanggap dalam melayani pasien.