

## **BAB V**

### **KESIMPULAN DAN SARAN**

#### **A. KESIMPULAN**

1. Karakteristik pasien di TPP Rawat Jalan RSUD Panembahan Senopati Bantul, menurut umur <30 tahun yaitu 40,8% (53 dari 130 responden), menurut jenis kelamin sebanyak 56,9% (74 dari 130 responden), jenis pasien terbanyak yaitu pasien BPJS sebanyak 70,8% (92 dari 130 responden), menurut pendidikan terakhir responden terbanyak yaitu SMA sebanyak 36,2% (47 dari 130 responden), menurut pekerjaan terbanyak yaitu pegawai swasta 30,8% (40 dari 130 responden), dengan agama terbanyak yaitu 94,6% (123 dari 130 responden), dan menurut penghasilan responden terbanyak >1.000.000 adalah 52,3% (68 dari 130 responden).
2. Secara umum tingkat kepuasan pasien berdasarkan lima dimensi kualitas jasa yang berobat di TPP Rawat Jalan RSUD Panembahan Senopati Bantul merasa puas terhadap pelayanan yang diberikan oleh petugas pendaftaran, dibuktikan dengan tingkat kepuasan pada dimensi *tangibles* sebesar 46,9%, dimensi *reliability* sebesar 46,9%, dimensi *responsiveness* sebesar 34,6%, dimensi *assurance* sebesar 45,4% dan *emphaty* sebesar 48,5%.
3. Tingkat kepuasan pasien BPJS di TPP Rawat Jalan RSUD Panembahan Senopati Bantul merasa puas terhadap pelayanan yang diberikan oleh petugas pendaftaran, hal ini dibuktikan dengan tingkat kepuasan pasien BPJS sebesar 39,2%. sedangkan pasien Non BPJS yang merasa puas sebanyak 13,8%.

## B. SARAN

Tingkat persentase kepuasan pasien rawat jalan berdasarkan lima dimensi kualitas jasa pelayanan di RSUD Panembahan Senopati Bantul perlu dilakukannya peningkatan pelayanan pada masing-masing dimensi kualitas jasa, dalam dimensi *tangibles* untuk fasilitas perlu ditambah lagi untuk kursi diruang tunggu, lebih ditingkatkan fasilitas-fasilitas kesehatan dan lebih *professional* bekerja dalam menangani pasien. Dimensi *reliability* sebaiknya perlu perbaikan pada sistem RS agar pasien tidak menunggu waktu lama, harap poli tepat waktu sesuai dengan apa yang tertera dijadwal dan dokter datang tidak terlambat. Pada dimensi *assurance* sebaiknya *cleaning service* harus lebih sabar dalam bertugas untuk lebih ramah terhadap pasien. Pada dimensi *emphaty* sebaiknya lebih ditingkatkan komunikasi kepada pasien supaya pasien paham dengan informasi yang diberikan oleh petugas.

PERPUSTAKAAN  
UNIVERSITAS JENDERAL ACHMAD YANUWIS  
YOGYAKARTA