

## **BAB VI PENUTUP**

### **A. Kesimpulan**

Berdasarkan hasil *review* dari 4 jurnal Nasional dan 1 jurnal Internasional disimpulkan bahwa :

1. Kepuasan pasien terhadap mutu pelayanan di bagian pendaftaran rawat jalan sebagian besar responden merasa puas dengan mutu pelayanan yang diberikan di rumah sakit dengan baik berdasarkan keramahan, kerapian, kenyamanan yang diberikan.
2. Permasalahan yang terjadi adalah faktor *reliabilitas* (reliabilitas) yaitu Terdapat masalah kekurangan dokter pada pelayanan, keterlambatan kedatangan dokter (diatas jam 11 siang) dan telah ditetapkan dan disepakati paling lama jam 10:00 WIB, hal itu disebabkan faktor beban kerja, jarak domisili dokter, memberikan pelayanan yang tidak cepat , akurat , dan tepat waktu.
3. Permasalahan yang terjadi adalah factor *Responsiveness* terkait dengan ruangan yang sempit termasuk ruang tunggu, waktu tunggu pelayanan obat di apotek lebih dari 30 menit sampai 1 jam, dan lamanya proses kedatangan status pasien dari loket pendaftaran
4. Permasalahan yang terjadi adalah factor *Assurance* menyatakan bahwa permasalahan yang dilihat yaitu untuk kenyamanan masih perlu diperhatikan lagi terutama pada hari-hari tertentu yang memiliki antrian panjang
5. Permasalahan yang terjadi adalah factor *Empathy* yaitu menyatakan bahwa dalam menyerahkan obat ke pasien petugas apotik tidak menjelaskan secara langsung dosis dan aturan obat pada pasien, petugas masih asik sendiri dengan kegiatannya dan tidak memperdulikan pasien sehingga tidak menjelaskan cara pemakaian obat.
6. Permasalahan yang terjadi adalah factor *Tangible* menyatakan bahwa permasalahan yang dilihat yaitu : masalah kenyamanan ruang tunggu diloket pendaftaran, gedung poliklinik dan apotek, tidak terdapat informasi alur dan petunjuk arah layanan di rumah sakit, begitu juga jadwal kunjungan dokter juga tidak terpampang, baik diloket pendaftaran maupun dipoliklinik rawat jalan

## **B. SARAN**

1. Bagi unit rekam medis sebaiknya perlu meningkatkan pelayanan, perlu penetapan jadwal kedatangan dokter sesuai dengan SPM yang sudah disepakati sebelumnya dan perlu dibuat papan informasi jadwal kedatangan dokter, dan alur pelayanan.
2. Membuat tempat parkir yang luas, dan nomor antrian untuk memperlancar pelayanan yang diberikan ketika sedang banyak pengunjung

PERPUSTAKAAN  
UNIVERSITAS JENDERAL ACHMAD YANI  
YOGYAKARTA