

BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

A. Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian yang telah diuraikan, maka dapat disimpulkan sebagai berikut.

1. Dalam penelitian ini karakteristik responden memiliki mayoritas jenis kelamin perempuan sebanyak 38 (63%) mayoritas usia 31-45 sebanyak 33 (55%) dan mayoritas pendidikan tamat SLTA sebanyak 28 (46,7%)
2. Jawaban responden terhadap penilaian kualitas pelayanan yang ada di bagian pendaftaran pasien secara umum menunjukkan responden dengan menilai baik terdapat 35 responden atau (59,3%).
3. Jawaban responden terhadap penilaian kepuasan yang ada di bagian pendaftaran pasien secara umum menunjukkan responden dengan menilai puas terdapat 30 responden atau sebesar (50%).
4. Tidak ada hubungan yang signifikan antara kualitas pelayanan terhadap kepuasan pasien yaitu diperoleh nilai sig 0,688 yang berarti $> 0,05$ maka H_0 di tolak.

B. Saran

1. Bagi Petugas Pendaftaran Rumah Sakit Bethesda Lempuyangwangi Yogyakarta
 - a. Untuk meningkatkan kualitas pelayanan pada dimensi daya tanggap yang akan berdampak pada kepuasan pasien maka diperlukan adanya penambahan Sumber Daya Manusia di bagian pendaftaran pasien rawat jalan Rumah Sakit Bethesda Lempuyangwangi Yogyakarta.
 - b. Untuk meningkatkan kualitas pelayanan pada dimensi jaminan yang akan berdampak pada kepuasan pasien maka petugas di bagian pendaftaran harap memperhatikan waktu tunggu pasien, serta penambahan sarana seperti televisi (TV), leaflet agar saat menunggu antrian tidak merasa jenuh.
 - c. Untuk meningkatkan kualitas pelayanan pada dimensi empati yang akan berdampak pada kepuasan pasien maka petugas di bagian pendaftaran

diberi pelatihan *soft skill* agar petugas di bagian pendaftaran mampu berinteraksi baik dengan pasien.

- d. Untuk meningkatkan kepuasan pasien pada dimensi *Overall Satisfaction* Rumah Sakit Bethesda Lempuyangwangi Yogyakarta perlu adanya pelatihan *customer service*, pelatihan manajemen *complain*, peningkatan sarana dan prasarana serta peningkatan peralatan penunjang.

2. Bagi Peneliti Selanjutnya

- a. Peneliti selanjutnya diharapkan dapat mengembangkan penelitian ini misalnya dengan melihat faktor-faktor lain yang mempengaruhi kualitas pelayanan sebuah rumah sakit.
- b. Peneliti selanjutnya diharapkan dapat mengembangkan penelitian ini misalnya dengan melihat faktor-faktor lain yang kepuasan pasien di sebuah rumah sakit

3. Bagi Mahasiswa RMIK-D3

Diharapkan bisa menjadikan bahan referensi untuk kegiatan penelitian dan sebagai sumber dalam pembelajaran serta tambahan informasi yang berkaitan dengan kualitas dan kepuasan pasien.