

## **BAB V**

### **KESIMPULAN DAN SARAN**

#### **A. KESIMPULAN**

Dari hasil penelitian tingkat kepuasan pasien rawat jalan di RSUD Wates dapat disimpulkan bahwa:

1. Tingkat kepuasan pasien berdasarkan dimensi *tangibles* terhadap pelayanan rawat jalan di RSUD Wates dilakukan terhadap 99 responden untuk atribut kerapihan petugas pendaftaran sudah memuaskan pasien, namun untuk atribut kenyamanan ruang tunggu pendaftaran masih ada responden yang belum puas karena tempat pendaftaran yang panas. Secara garis besar untuk dimensi *tangibles* sudah dapat memuaskan pasien.
2. Tingkat kepuasan pasien berdasarkan dimensi *reliability* terhadap pelayanan rawat jalan di RSUD Wates untuk atribut kehandalan petugas pendaftaran sudah memuaskan pasien karena pelayanan yang diberikan sudah baik, namun masih ada responden yang merasa belum puas terhadap dimensi *reliability* karena petugas pendaftaran membiarkan pasien menunggu lebih lama dari biasanya.
3. Tingkat kepuasan pasien berdasarkan dimensi *responsiveness* terhadap pelayanan rawat jalan di RSUD Wates untuk atribut ketanggapan petugas sudah memuaskan pasien, namun masih ada pasien yang belum terhadap dimensi *responsiveness* karena petugas pendaftaran kurang cepat tanggap dalam melayani pasien.
4. Tingkat kepuasan pasien berdasarkan dimensi *assurance* terhadap pelayanan rawat jalan di RSUD Wates untuk atribut kejelasan petugas pendaftaran sudah memuaskan pasien, namun masih ada pasien yang merasa belum puas terhadap dimensi *assurance* karena petugas pendaftaran tidak menjelaskan bagaimana prosedur pelayanan di RSUD Wates.

5. Tingkat kepuasan pasien berdasarkan dimensi *empathy* terhadap pelayanan rawat jalan di RSUD Wates atribut keramahan petugas pendaftaran, namun masih ada responden yang merasa belum puas terhadap dimensi *empathy* karena petugas yang kurang ramah saat melayani pasien.

## B. SARAN

1. Meningkatkan kenyamanan ruang tunggu pendaftaran dengan cara menambah pendingin ruangan seperti kipas angin atau AC.
2. Menambah petugas di loket pendaftaran serta segera memperbaiki komputer yang *error* agar tidak menghambat pelayanan di unit pendaftaran.
3. Meningkatkan kompetensi/ kemampuan sehingga dapat lebih memberikan pelayanan dengan kepastian yang baik.
4. Memperhatikan pengetahuan serta kemampuan petugas dalam memberikan kepercayaan kepada pasien.
5. Menegakkan peraturan terkait keramahan petugas serta melakukan survei kepuasan pasien seperti menyebarkan kuesioner dan lebih mengaktifkan kotak saran agar bisa dijadikan bahan evaluasi untuk meningkatkan pelayanan di RSUD Wates.