

BAB IV

KESIMPULAN DAN SARAN

A. Kesimpulan

1. Kepuasan pasien terhadap pelayanan rawat jalan secara umum untuk kepuasan tertinggi pada penelitian Biyanda Eninurkhyatun dkk dengan kriteria sangat puas (81,94%) dan kepuasan terendah pada penelitian Rensine dkk dengan kriteria tidak puas (78,9%).
2. Faktor penyebab ketidakpuasan Pasien terhadap pelayanan rawat jalan dari semua yang telah dianalisis diperoleh kepuasan dengan skor tertinggi yaitu dimensi *reliability* dengan penelitian Rensine dkk hasil 100% dan ketidakpuasan dengan skor tertinggi pada dimensi *assurance* penelitian Rensine dengan hasil 78,9%.

B. Saran

1. Mengingatkan petugas pendaftaran rawat jalan agar selalu ramah dan tepat waktu dalam memberikan pelayanan kepada pasien.
2. Memberikan pelatihan dan sosialisasi kepada tenaga Kesehatan tentang melayani pasien yang benar.