

## BAB V

### KESIMPULAN DAN SARAN

#### A. Kesimpulan

Kesimpulan yang dapat diperoleh dari penelitian ini yaitu tingkat kepuasan berdasarkan karakteristik yang paling tinggi sebagian mayoritas responden memiliki keyakinan beragama islam (78,9%), secara umum sebagian besar pasien di Tempat Pendaftaran Pasien rawat jalan Rumah Sakit Condong Catur dalam kategori puas (70,4%). Ditinjau berdasarkan aspek tingkat kepuasan yang paling tinggi adalah persyarataan pelayanan sebanyak (79,9%) dan yang paling rendah adalah kemampuan petugas (52,1%). Dan ditinjau berdasarkan dimensi yang paling tinggi adalah dimensi *Emphaty* sebanyak (74,5%) sedangkan yang paling rendah adalah dimensi *Assurance* sebanyak (57,3%).

#### B. Saran

Disarankan agar Rumah sakit Condong catur meningkatkan pelayanan pasien di tempat pendaftaran, dengan perhatian utama dalam aspek kemampuan petugas dengan memberikan pelatihan, penyuluhan untuk meningkatkan kemampuan petugas dalam pelayanan. Dan ditinjau dari dimensi lebih memperhatikan dimensi *Assurance* (jaminan) yaitu mencakup pengetahuan petugas serta kemampuan dalam memberikan kepercayaan kepada pasien.