

BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

A. Kesimpulan

1. Tingkat kepuasan pasien rawat jalan terhadap pelayanan petugas rekam medis di Rumah Sakit Umum Queen Latifa secara keseluruhan dari penelitian yang sudah dilakukan menunjukkan bahwa tingkat kepuasan sebesar 51,6% dengan kategori puas, 23,6% dengan kategori cukup puas serta 20,4% dengan kategori sangat puas.
2. Tingkat kepuasan pasien rawat jalan terhadap pelayanan petugas rekam medis di Rumah Sakit Umum Queen Latifa menunjukkan bahwa tingkat kepuasan berdasarkan umur yaitu kategori umur 17-25 tahun dengan presentase 26,9 %.
3. Tingkat kepuasan pasien rawat jalan terhadap pelayanan petugas rekam medis di Rumah Sakit Umum Queen Latifa menunjukkan bahwa tingkat kepuasan berdasarkan jenis kelamin yaitu perempuan sebanyak 61 dengan presentase 65,6 %.
4. Tingkat kepuasan pasien rawat jalan terhadap pelayanan petugas rekam medis di Rumah Sakit Umum Queen Latifa menunjukkan bahwa tingkat kepuasan berdasarkan pendidikan yaitu SLTA sebanyak 60 dengan presentase 64,5 %.
5. Tingkat kepuasan pasien rawat jalan terhadap pelayanan petugas rekam medis di Rumah Sakit Umum Queen Latifa menunjukkan bahwa tingkat kepuasan berdasarkan pekerjaan yaitu Pegawai Swasta sebanyak 30 dengan presentase 34,4 %.
6. Tingkat kepuasan pasien rawat jalan terhadap pelayanan petugas rekam medis di Rumah Sakit Umum Queen Latifa menunjukkan bahwa tingkat kepuasan berdasarkan dimensi berwujud (*tangibels*) yaitu sebanyak 47 pasien dengan presentase 50,6%.
7. Tingkat kepuasan pasien rawat jalan terhadap pelayanan petugas rekam medis di Rumah Sakit Umum Queen Latifa menunjukkan bahwa tingkat kepuasan

berdasarkan dimensi empati (*emphaty*) yaitu sebanyak 53 pasien dengan presentase 56,9%.

8. Tingkat kepuasan pasien rawat jalan terhadap pelayanan petugas rekam medis di Rumah Sakit Umum Queen Latifa menunjukkan bahwa tingkat kepuasan berdasarkan dimensi keandalan (*reliability*) yaitu sebanyak 45 pasien dengan presentase 48,3%.
9. Tingkat kepuasan pasien rawat jalan terhadap pelayanan petugas rekam medis di Rumah Sakit Umum Queen Latifa menunjukkan bahwa tingkat kepuasan berdasarkan dimensi daya tanggap (*responsiveness*) yaitu sebanyak 43 pasien dengan presentase 46,3%.
10. Tingkat kepuasan pasien rawat jalan terhadap pelayanan petugas rekam medis di Rumah Sakit Umum Queen Latifa menunjukkan bahwa tingkat kepuasan berdasarkan dimensi kepastian (*assurance*) yaitu sebanyak 50 pasien dengan presentase 53,8%.

B. Saran

1. Dapat menjadi bahan pertimbangan bagi rumah sakit untuk mengadakan seminar dengan topik bahasan kepuasan pasien terhadap pelayanan petugas rekam medis.
2. Disarankan sebagai bahan masukan bagi petugas pada bagian pendaftaran rawat jalan dalam memberikan pelayanan khususnya yang berkaitan dengan daya tanggap (*responsiveness*) untuk dapat ditingkatkan agar terlaksana dengan semakin baik.
3. Dapat menjadi bahan evaluasi bagi peneliti berikutnya untuk melakukan penelitian secara mendalam terkait kepuasan pasien rawat jalan karena dalam penelitian ini peneliti belum secara lengkap menguraikan terkait 5 dimensi mutu pelayanan.