

BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

A. Kesimpulan

1. Karakteristik responden terdiri dari umur terbanyak berusia 15-31 tahun sebanyak 53,1%, jenis kelamin perempuan 70,6%, pendidikan SMA 58,8%, dan IRT 26,3%.
2. Kepuasan pasien rawat jalan terhadap pelayanan petugas pendaftaran di Rumah Sakit Nur Hidayah Bantul dari segi dimensi *tangible* (bukti fisik) dengan persentase 72,6% dan dapat dikategorikan puas. Namun masih ada indikator yang perlu ditingkatkan pada pernyataan “ruangan pelayanan pendaftaran rawat jalan tidak tertata dengan baik”.
3. Kepuasan pasien rawat jalan terhadap pelayanan petugas pendaftaran di Rumah Sakit Nur Hidayah Bantul dari segi dimensi *reliability* (kehandalan) dengan persentase 77,5% dan dapat dikategorikan puas. Namun masih ada indikator yang perlu ditingkatkan lagi pada pernyataan “Petugas meminta KTP pada saat melakukan pendaftaran”.
4. Kepuasan pasien rawat jalan terhadap pelayanan petugas pendaftaran di Rumah Sakit Nur Hidayah Bantul dari segi dimensi *responsiveness* (daya tanggap) dengan persentase 76,3% dan dapat dikategorikan puas. Namun masih ada indikator yang perlu ditingkatkan lagi pada pernyataan “Petugas pendaftaran memberikan informasi kepada pasien dengan jelas”.
5. Kepuasan pasien rawat jalan terhadap pelayanan petugas pendaftaran di Rumah Sakit Nur Hidayah Bantul dari segi dimensi *assurance* (jaminan) dengan persentase 77,8% dan dapat dikategorikan puas. Namun masih ada indikator yang perlu ditingkatkan lagi pada pernyataan “Petugas melakukan pelayanan pendaftaran tidak sesuai dengan nomor antrian”.
6. Kepuasan pasien rawat jalan terhadap pelayanan petugas pendaftaran di Rumah Sakit Nur Hidayah Bantul dari segi dimensi *empathy* (empati) dengan persentase 78,7% dan dapat dikategorikan puas. Namun masih ada indikator

yang perlu ditingkatkan lagi pada “Petugas memberikan perhatian yang sama kepada semua pasien”.

7. Tingkat kepuasan pasien rawat jalan terhadap pelayanan petugas pendaftaran di Rumah Sakit Nur Hidayah Bantul berdasarkan 5 dimensi mutu dengan rata-rata kepuasan sebesar 76,6% dengan klasifikasi kepuasan yaitu puas.

B. Saran

1. Bagi Responden

Diharapkan dengan mengizinkan responden untuk menyuarakan pendapat dan saran mereka kepada rumah sakit tentang layanan kesehatan melalui kotak saran atau melalui pesan yang dikirim melalui telepon, email, media sosial, atau SMS, rumah sakit akan menerima kritikan dan saran dari pasien sehingga meningkatkan kepuasan pasien dan layanan.

2. Bagi Rumah Sakit

Direkomendasikan sebagai cara bagi rumah sakit untuk meningkatkan layanan yang mereka tawarkan, khususnya:

- a. Ruangan pelayanan pendaftaran rawat jalan lebih tertata dengan baik.
- b. Petugas pendaftaran memberikan informasi kepada pasien lebih jelas.
- c. Petugas berkomitmen melakukan pelayanan pendaftaran sesuai dengan nomor antrian.
- d. Petugas konsisten memberikan perhatian yang sama kepada semua pasien.

3. Bagi Peneliti Selanjutnya

Hal ini diharapkan dapat dibandingkan dengan variabel-variabel lain dan meningkatkan kelengkapan dan kedalaman temuan-temuan penelitian, dan para peneliti selanjutnya dapat menambahkan lebih banyak variabel dengan menggunakan berbagai metodologi kuantitatif dan kualitatif.