

BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

A. Kesimpulan

1. Gambaran mutu pendaftaran berdasarkan dimensi *tangible*, dapat disimpulkan bahwa didapatkan nilai median 3,39 sebagai nilai batas kategorisasi. Pada hasil tersebut memiliki persepsi baik terhadap dimensi *tangible* sebesar 88,78% dan kurang baik sebesar 11,22% terhadap penilaian berdasarkan dimensi *tangible*.
2. Gambaran mutu pelayanan pendaftaran rawat jalan berdasarkan dimensi *reliability*, dapat disimpulkan bahwa didapatkan nilai median 3,38 sebagai nilai batas kategorisasi. Pada hasil tersebut memiliki persepsi baik terhadap dimensi *reliability* sebesar 91,84% dan kurang baik sebesar 8,16% terhadap penilaian berdasarkan dimensi *reliability*.
3. Gambaran mutu pelayanan pendaftaran rawat jalan berdasarkan dimensi *responsivness*, dapat disimpulkan bahwa terdapat nilai median 3,37 sebagai nilai batas kategorisasi. Pada hasil tersebut memiliki persepsi baik dengan sebesar 81,63% dan kurang baik sebesar 18,37% terhadap penilaian berdasarkan dimensi *responsivness*.
4. Gambaran mutu pelayanan pendaftaran rawat jalan berdasarkan dimensi *assurance*, dapat disimpulkan bahwa didapatkan nilai median 3,45 sebagai nilai batas kategorisasi. Pada hasil tersebut memiliki persepsi baik sebesar 94,90% dan kurang baik sebesar 5,10% terhadap penilaian berdasarkan dimensi *assurance*.
5. Gambaran mutu pelayanan pendaftaran rawat jalan berdasarkan dimensi *empathy*, dapat disimpulkan bahwa didapatkan nilai median 3,42 sebagai nilai batas kategorisasi. Pada hasil tersebut memiliki persepsi baik sebesar 91,84% dan kurang baik sebesar 8,16% terhadap penilaian berdasarkan dimensi *empathy*.

B. Saran

1. RSUD Panembahan Senopati Bantul dapat mempertahankan kualitas pelayanan pendaftaran pada dimensi *assurance* dengan cara tetap meningkatkan pelayanan dengan sikap sopan dan ramah kepada pasien serta menjamin keterampilan petugas dalam mengoperasikan komputer pada unit pendaftaran rawat jalan.
2. RSUD Panembahan Senopati dapat melakukan peningkatan kualitas pelayanan dengan upaya perbaikan pada pelayanan rumah sakit pada dimensi *tangible* (bukti fisik) dengan meningkatkan sarana dan prasarana pelayanan salah satunya dengan menambah kursi tunggu pendaftaran rawat jalan sehingga pasien merasa aman dan nyaman saat proses pendaftaran berlangsung.
3. RSUD Panembahan Senopati Bantul dapat memperbaiki mutu pada dimensi *responsiveness* (daya tanggap), yakni dengan mengusahakan agar waktu tunggu pasien menjadi lebih efisien sehingga pasien tidak membutuhkan waktu yang lama saat proses pendaftaran berlangsung.
4. RSUD Panembahan Senopati Bantul dapat meningkatkan kualitas pada dimensi *empathy* dengan tetap bersikap ramah, sabar, dan menunjukkan perhatian tulus, terutama kepada pasien lansia. Selain itu, rumah sakit disarankan untuk mengoptimalkan penggunaan kotak saran atau survei cepat digital di Rumah Sakit untuk mendapatkan evaluasi terkait kualitas pendaftaran dari pasien.
5. RSUD Panembahan Senopati Bantul dapat meningkatkan kualitas pada dimensi *reliability* dengan memastikan pelayanan pendaftaran disesuaikan dengan urutan melalui penerapan sistem nomor antrean otomatis dan panggilan suara (*calling system*), serta menjaga ketepatan waktu buka dan tutup loket agar seluruh proses pelayanan berjalan tertib dan sesuai jadwal.