

## **BAB V**

### **KESIMPULAN DAN SARAN**

#### **A. Kesimpulan**

Berdasarkan hasil penelitian, dapat disimpulkan bahwa tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan pendaftaran rawat jalan di Puskesmas Ngaglik II tergolong baik pada seluruh dimensi *SERVQUAL*. Secara umum, pasien merasa puas terhadap mutu pelayanan, baik dari sisi fasilitas fisik maupun sikap petugas.

1. Dimensi *Tangible* (Bukti Fisik)

Fasilitas fisik seperti ruang tunggu, kursi, papan informasi, dan sistem antrean sudah memadai, bersih, dan nyaman. Namun, saat jumlah pengunjung tinggi, ruang tunggu terasa panas sehingga disarankan adanya penambahan kipas angin atau sistem pendingin.

2. Dimensi *Reliability* (Keandalan) Pelayanan pendaftaran telah berjalan sesuai prosedur, tepat waktu, dan konsisten. Pasien merasa proses pendaftaran berlangsung lancar, meskipun terdapat kendala minor terkait data pasien lama akibat transisi sistem.

3. Dimensi *Responsiveness* (Daya Tanggap)

Petugas dinilai tanggap, cepat dalam membantu, serta antusias dalam memberikan pelayanan meskipun dalam kondisi antrean panjang. Hal ini meningkatkan persepsi positif pasien terhadap kecepatan layanan.

4. Dimensi *Assurance* (Jaminan)

Pasien merasa aman terhadap pengelolaan data pribadi, dan percaya pada profesionalisme petugas yang sopan, ramah, serta kompeten. Sikap etis dan ketelitian petugas mendukung terciptanya rasa percaya.

5. Dimensi *Empathy* (Empati)

Petugas memperlakukan pasien secara adil, tanpa membedakan status BPJS atau umum. Sikap ramah, sabar, dan perhatian terhadap kebutuhan pasien, terutama kelompok rentan seperti lansia, berkontribusi besar pada kepuasan emosional pasien.

## **B. Saran**

1. Peningkatan Fasilitas Ruang  
Tunggu Puskesmas disarankan menambah kipas angin atau ventilasi tambahan untuk menjaga kenyamanan saat pasien membludak, terutama di ruang tunggu pasien infeksius.
2. Pembaharuan Data Pasien Lama  
Dilakukan verifikasi dan pembaruan data secara bertahap untuk menyesuaikan dengan sistem baru, guna menghindari kesalahan dalam pencatatan data.
3. Peningkatan Kapasitas Pelayanan  
Saat kunjungan ramai, perlu pengaturan alur pelayanan yang lebih efisien agar antrean tetap lancar tanpa mengurangi kualitas daya tanggap petugas.
4. Pelatihan Soft Skill Petugas  
Memberikan pelatihan komunikasi, etika pelayanan, dan empati secara berkala untuk menjaga dan meningkatkan sikap ramah dan profesionalisme petugas.
5. Evaluasi Berkala Kepuasan Pasien  
Puskesmas disarankan melakukan survei kepuasan pasien secara rutin untuk menilai efektivitas pelayanan dan menerima umpan balik langsung dari pasien.