

BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

A. Kesimpulan

Berdasarkan hasil dan pembahasan, terhadap kepuasan pasien di tempat pendaftaran rawat jalan maka dapat disimpulkan sebagai berikut:

1. Karakteristik pasien terdiri dari sebagian besar umur responden 15-31 tahun sebesar 46,5%, jenis kelamin perempuan 75,8%, Pendidikan terakhir SMA 59,6%, dan pekerjaan Ibu Rumah Tangga 33,3%
2. Tingkat kepuasan pasien didapatkan hasil paling rendah yaitu dari segi dimensi *tangible* (bukti fisik/wujud nyata) diketahui presentase sebesar 77,1% termasuk kategori puas
3. Tingkat kepuasan pasien dari segi dimensi *reliability* (kehandalan) diketahui presentase sebesar 78,8% termasuk kategori puas
4. Tingkat kepuasan pasien dari segi dimensi *assurance* (jaminan) diketahui presentase sebesar 79,0% termasuk kategori puas
5. Tingkat kepuasan pasien dari segi dimensi *responsiveness* (cepat tanggap) diketahui presentase sebesar 82,4% termasuk kategori sangat puas
6. Tingkat kepuasan pasien dari segi dimensi *empathy* (empati) diketahui presentase sebesar 83,5% termasuk kategori sangat puas.

B. Saran

1. Pada dimensi *tangible* sebaiknya penataan ruang pelayanan pendaftaran lebih ditingkatkan lagi kemudian adanya penambahan fasilitas sarana dan prasarana di ruang tunggu pendaftaran.
2. Pada dimensi *reliability* sebaiknya petugas memberikan pelayanan dengan teliti untuk mengidentifikasi data pasien seperti meminta kartu identitas pasien pada saat melakukan pendaftaran untuk mengantisipasi terjadinya kesalahan mengidentifikasi data pasien.

3. Pada dimensi *responsiveness* sebaiknya petugas mampu melayani pasien dengan cepat, cekatan dan memberikan informasi dengan jelas kepada pasien
4. Pada dimensi *assurance* sebaiknya petugas pendaftaran melakukan pelayanan pendaftaran sesuai dengan nomor antrian
5. Pada dimensi *empathy* sebaiknya petugas mampu memberikan pelayanan dengan ramah dan sopan kepada semua pasien kemudian mampu membantu pasien bila pasien merasa ada kesulitan.

PERPUSTAKAAN
UNIVERSITAS JENDERAL ACHMAD YANI
YOGYAKARTA