

BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

A. Kesimpulan

Berdasarkan hasil dan pembahasan penelitian terhadap kepuasan pasien di TPPRJ Rumah Sakit Umum PKU Muhammadiyah Bantul, maka dapat disimpulkan sebagai berikut:

1. Karakteristik responden terdiri dari sebagian besar umur responden 15-31 tahun sebesar 50%, jenis kelamin perempuan 67%, Pendidikan Sekolah Menengah Akhir (SMA) 56%, dan Pekerjaan Karyawan Swasta 28%.
2. Tingkat kepuasan reponden terhadap dimensi berwujud/nyata *Tangible* yang diberikan pada pelayanan pendaftaran yakni puas dengan persentase 75,7%, tetapi masih ada indikator yang perlu ditingkatkan pada ruang pelayanan pendaftaran rawat jalan tidak tertata dengan baik.
3. Tingkat kepuasan reponden terhadap dimensi kehandalan *Realibility* yang diberikan pada pelayanan pendaftaran yakni puas dengan jumlah persentase 78,2%, tetapi masih ada indikator yang perlu ditingkatkan pada petugas meminta KTP pada saat melakukan pendaftaran.
4. Tingkat kepuasan reponden terhadap dimensi cepat tanggap *Responsiveness* yang diberikan pada pelayanan pendaftaran yakni puas dengan persentase 78,2%, tetapi masih ada indikator yang perlu ditingkatkan pada petugas memberikan pelayanan dengan cekatan.
5. Tingkat kepuasan reponden terhadap dimensi jaminan *Assurance* yang diberikan pada pelayanan pendaftaran yakni puas dengan persentase 77,2%, tetapi masih ada indikator yang perlu ditingkatkan pada petugas melakukan pelayanan pendaftaran tidak sesuai dengan nomor antrian.
6. Tingkat kepuasan reponden terhadap dimensi empati *Empathy* yang diberikan pada pelayanan pendaftaran yakni sangat puas dengan persentase 80,4%, tetapi masih ada indikator yang perlu ditingkatkan pada Petugas memberikan perhatian yang sama kepada semua pasien.

B. Saran

1. Bagi Institusi Pendidikan

Mahasiswa rekam medis dapat memanfaatkan penelitian ini sebagai salah satu sumber atau referensi tambahan untuk karakteristik kualitas kepuasan terhadap pelayanan pendaftaran pasien umum di rumah sakit.

2. Bagi Tempat Penelitian

Rumah Sakit Umum PKU Muhammadiyah Bantul Yogyakarta dapat ditingkatkan lagi pada beberapa indikator sebagai berikut:

- a. Ruangan pelayanan pendaftaran agar ditata kembali dengan lebih baik.
- b. Petugas dapat menanggapi pasien/ keluarga pasien dengan baik
- c. Petugas pendaftaran dapat berkomitmen agar pendaftaran berjalan sesuai dengan nomor antrian.

3. Bagi Peneliti Selanjutnya

Diperkirakan akan ada lebih banyak penelitian lebih lanjut mengenai kepuasan pasien terhadap layanan pendaftaran di masa depan, dengan mempertimbangkan faktor-faktor tambahan termasuk pemanfaatan teknologi, waktu respons, dan kualitas komunikasi.