

BAB V PENUTUP

A. Kesimpulan

Berdasarkan hasil pembahasan di atas, maka dapat diambil kesimpulan sebagai berikut:

1. *Reliability* (Keandalan)

Diketahui ketidakpuasan pasien dari dimensi *reliability* petugas saat pasien kebingungan dalam menggunakan APM.

2. *Responsiveness* (Cepat Tanggap)

Pasien tidak puas karena petugas kurang *responsiveness* dan tidak memberikan informasi mengenai adanya fasilitas APM.

3. *Tangible* (Bukti Fisik)

Diketahui ketidakpuasan pasien dari dimensi *tangible* yaitu banner kurang menarik dan masih kurangnya informasi (berupa brosur) penggunaan APM.

B. Saran

1. Sebaiknya petugas TPP rawat jalan mensosialisasikan penggunaan APM.
2. Perlu ditambahkan brosur APM yang diletakkan di loket TPP rawat jalan.
3. Sebaiknya banner penggunaan APM dibuat lebih menarik agar pasien ingin mencoba.