

BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

5.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil pembahasan identifikasi yang telah dilakukan dalam penelitian, didapatkan kesimpulan :

1. Persentase ketidakpuasan pasien pendaftaran rawat jalan yang mencapai 80% pada dimensi *Reability* diakibatkan keterlambatan pelayanan pada bagian pendaftaran dan administrasi.
2. Persentase ketidakpuasan pasien pendaftaran rawat jalan yang mencapai 78% pada dimensi *Assurance* diakibatkan karena rendahnya kesopanan petugas pendaftaran rawat jalan, tidak adanya rasa kekeluargaan antara dokter dan pasien.
3. Persentase ketidakpuasan pasien pendaftaran rawat jalan yang mencapai 70% pada dimensi *Tangible* diakibatkan kurangnya kenyamanan ruang tunggu pendaftaran rawat jalan, dan petugas pendaftaran rawat jalan tidak berpenampilan rapi dan bersih.
4. Persentase ketidakpuasan pasien pendaftaran rawat jalan yang mencapai 55% pada dimensi *Emphaty* diakibatkan karena tidak disediakan kotak saran untuk kritik dan saran pada bagian pendaftaran rawat jalan dan tidak tersedianya waktu yang diberikan pihak rumah sakit terhadap dokter yang memberikan pelayanan kepada pasien.

5. Persentase ketidakpuasan pasien pendaftaran rawat jalan yang mencapai 60% pada dimensi *Responsiveness* diakibatkan karena kurangnya daya tanggap dokter dan perawat dalam mengatasi keluhan pasien.

5.2 Saran

Berdasarkan dari kesimpulan diatas, peneliti menuliskan saran sebagai berikut:

1. Pihak Rumah Sakit perlu mengadakan sosialisasi terhadap petugas tentang pentingnya kedisiplinan pelayanan pada bagian pendaftaran dan administrasi.
2. Pihak Rumah Sakit perlu mengadakan sosialisasi terhadap petugas tentang pentingnya sikap sopan santun dan menciptakan suasana kekeluargaan antara dokter dan pasien.
3. Pihak Rumah Sakit perlu memberikan *reward* kepada petugas yang berpenampilan rapi dan bersih.
4. Instansi Rumah Sakit perlu menambahkan kotak kritik dan saran di bagian pendaftaran rawat jalan.
5. Petugas saling memberikan nasihat kepada teman sejawat tentang pentingnya daya tanggap menanggapi keluhan dari pasien.