

BAB VI

KESIMPULAN DAN SARAN

6.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil dan pembahasan yang telah dilakukan dapat ditarik kesimpulan bahwa :

1. Presentase kepuasan pasien berdasarkan pada dimensi *Tangible* didapatkan 81% pasien merasa puas, tetapi pada dimensi *Tangible* ini terdapat pasien yang kurang puas terhadap jumlah tempat duduk yang tersedia pada ruang tunggu rawat jalan. Pada dimensi *Tangible* ini memiliki tingkat prioritas yang ke 5.
2. Presentase kepuasan pasien berdasarkan pada dimensi *Reliability* didapatkan 77% pasien merasa puas, tetapi pada dimensi *Reliability* ini terdapat pasien yang kurang puas terhadap ketepatan waktu pada pelayanan pada rawat jalan. Pada dimensi *Reliability* ini memiliki tingkat prioritas utama.
3. Presentase kepuasan pasien berdasarkan pada dimensi *Responsiveness* didapatkan 81% pasien merasa puas, tetapi pada dimensi *Responsiveness* ini terdapat pasien yang kurang puas terhadap petugas rawat jalan cepat menangani pasien saat mengalami keluhan. Pada dimensi *Responsiveness* ini memiliki tingkat prioritas yang ke 2.

- 4 Presentase kepuasan pasien berdasarkan pada dimensi *Assurance* didapatkan 81% pasien merasa puas, tetapi pada dimensi *Assurance* ini terdapat pasien yang kurang puas terhadap kesopanan petugas saat melakukan pelayanan yang ada pada rawat jalan. Pada dimensi *Assurance* ini memiliki tingkat prioritas yang ke 3.
- 5 Presentase kepuasan pasien berdasarkan pada dimensi *Emphaty* didapatkan 81% pasien merasa puas, tetapi pada dimensi *Emphaty* ini terdapat pasien yang kurang puas terhadap kesabaran dan keramahan petugas saat melakukan pelayanan yang ada pada rawat jalan. Pada dimensi *Emphaty* ini memiliki tingkat prioritas yang ke 4.

6.2 Saran

1. Sebaiknya Rumah Sakit perlu melakukan penambahan jumlah tempat duduk untuk banyaknya pasien yang berkunjung pada rumah sakit. Tetapi pada dimensi *Tangible* ini memiliki tingkat prioritas ke 5 karena masa pandemi ini tidak memungkinkan untuk menambah tempat duduk jika *coronavirus* sudah dinyatakan selesai maka perlu adanya peningkatan jumlah tempat duduk.
2. Sebaiknya Rumah Sakit perlu melakukan sosialisasi kepada petugas agar ketepatan pada waktu pelayanan tidak terjadi pembuangan waktu yang sia sia. Pada dimensi *Reliability* ini memiliki tingkat prioritas yang utama agar waktu pelayanan tidak menjadi lama.
3. Sebaiknya Rumah Sakit perlu melakukan pengoptimalan kinerja petugas yang berjaga pada pelayanan rawat jalan agar pasien dilakukan penanganan dengan cepat. Pada dimensi *Responsiveness* ini memiliki tingkat prioritas ke 3.
4. Sebaiknya Rumah Sakit perlu melakukan sosialisasi kepada petugas tentang halnya kesopanan saat melakukan pelayanan dan pemberian hadiah pada petugas yang bekerja dengan sangat baik. Pada dimensi *Assurance* ini memiliki tingkat prioritas ke 2 karena kesopanan penting bagi siapapun.
5. Sebaiknya yang dilakukan oleh petugas lainnya selalu mengingatkan agar tetap sabar dan ramah terhadap pasien yang dilayani. Pada dimensi *Empathy* ini memiliki tingkat prioritas ke 4 karena sabar dan ramah juga sikap yang harus baik saat melakukan pelayanan.