

## BAB VI

### KESIMPULAN DAN SARAN

#### 6.1 KESIMPULAN

1. Kepuasan pasien rawat jalan pada dimensi *Tangibles* (Tampilan Fisik) di Rumah Sakit TNI AU Soemitro Surabaya merasa puas dengan atribut tertinggi adalah petugas selalu menjaga kerapian sebesar 92% dan penampilannya sedangkan nilai yang paling rendah ada pada atribut jumlah tempat duduk di ruang tunggu sebesar 84%.
2. Kepuasan pasien rawat jalan pada dimensi *Reliability* (Reliabilitas) di Rumah Sakit TNI AU Soemitro Surabaya merasa puas dengan atribut tertinggi adalah ketelitian petugas melakukan pendaftaran sebesar 89% sedangkan nilai yang paling rendah ada pada atribut prosedur penerimaan pasien sebesar 86%.
3. Kepuasan pasien rawat jalan pada dimensi *Responsiveness* (Ketanggapan) di Rumah Sakit TNI AU Soemitro Surabaya merasa sangat puas dengan atribut tertinggi adalah atribut kejelasan dalam memberikan informasi sebesar 89% sedangkan nilai yang paling rendah ada pada atribut kecepatan dan ketepatan petugas sebesar 86%.
4. Kepuasan pasien rawat jalan pada dimensi *Assurance* (Jaminan) di Rumah Sakit TNI AU Soemitro Surabaya merasa puas dengan atribut tertinggi adalah atribut kemudahan dalam pelayanan 89% sedangkan nilai yang paling rendah ada pada atribut petugas memberikan kesempatan bertanya sebesar 86%.

5. Kepuasan pasien rawat jalan pada dimensi *Empathy* (Empati) di Rumah Sakit TNI AU Soemitro Surabaya merasa puas dengan atribut tertinggi adalah atribut keramahan dan kesopanan petugas sebesar 92% sedangkan nilai yang paling rendah ada pada atribut petugas menggunakan bahasa yang dimengerti sebesar 87%.

## 6.2 SARAN

1. Pada dimensi *Reliability* diharapkan agar petugas pendaftaran dapat lebih ditingkatkan lagi kehandalan yang diberikan saat ini, terutama dalam memberikan pelayanan yang cepat dan tidak berbelit-belit.
2. Pada dimensi *Responsiveness* diharapkan agar petugas pendaftaran dapat lebih ditingkatkan lagi ketanggapan yang diberikan saat ini, terutama terhadap kecepatan dan ketepatan petugas pendaftaran.
3. Pada dimensi *Assurance* diharapkan agar petugas pendaftaran dapat ditingkatkan lagi dalam memberikan jaminan atau keyakinan pasien dengan meningkatkan komunikasi kepada pasien supaya pasien paham dengan informasi yang diberikan
4. Peneliti selanjutnya lebih lanjut menggali faktor-faktor yang menyebabkan ketidakpuasan pasien dari 3 dimensi diatas.