

## **BAB 6**

### **PENUTUP**

#### **6.1 Kesimpulan**

1. Tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan pendaftaran pasien rawat jalan dilihat dari dimensi (*tangible*) diketahui 50,5% pasien merasa puas dan 49,5% pasien merasa sangat puas.
2. Tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan pendaftaran pasien rawat jalan dilihat dari dimensi (*Relibility*) diketahui 51,5% pasien merasa puas dan 48,5% pasien merasa sangat puas.
3. tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan pendaftaran pasien rawat jalan dilihat dari dimensi (*responsiveness*) diketahui 56,8% pasien merasa puas dan 43,2% pasien merasa sangat puas.
4. Tingkat Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Pendaftaran Pasien Rawat Jalan Dilihat Dari Dimensi (*Asurance*) diketahui 56,8% pasien merasa puas dan 43,2% pasien merasa sangat puas.
5. Tingkat Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Pendaftaran Pasien Rawat Jalan Dilihat Dari Dimensi (*Emphaty*) diketahui 48,4% pasien merasa puas dan 51,6% pasien merasa sangat puas.

#### **6.2 Saran**

1. Diharapkan rumah sakit dapat merencanakan penambahan fasilitas lain seperti televisi dan majalah atau koran agar pada saat pasien menunggu antrian pendaftaran atau antrian pelayanan lainnya tidak merasa bosan. Hal tersebut bisa meningkatkan kepuasan pasien pada dimensi *tangible*.

2. Diharapkan rumah sakit memberi pelatihan rutin untuk para petugas pendaftaran agar petugas bekerja lebih handal dalam melayani pasien, hal tersebut dapat membantu meningkatkan kepuasan pasien pada dimensi *reliability*.
3. Diharapkan rumah sakit memberikan sosialisasi kepada petugas pendaftaran mengenai ketanggapan pada permasalahan yang dialami oleh pasien saat pendaftaran, hal tersebut dapat meningkatkan kepuasan pasien dari segi dimensi *responsiveness*.
4. Diharapkan rumah sakit melakukan evaluasi mengenai keramahan dan kesopanan petugas pada saat melayani pasien pendaftaran rawat jalan, hal tersebut dapat memperbaiki tingkat kepuasan pasien dalam segi *Assurance*.
5. Diharapkan rumah sakit memonitoring petugas untuk berkomunikasi dengan baik pada saat melayani pasien pendaftaran rawat jalan, hal tersebut dapat memperbaiki tingkat kepuasan pasien dalam segi *Emphaty*.