

## **BAB 6**

### **KESIMPULAN DAN SARAN**

#### **6.1 Kesimpulan**

Berdasarkan hasil penelitian Survei Kepuasan Masyarakat di Tempat Pendaftaran RS Tingkat III Brawijaya dapat disimpulkan sebagai berikut:

1. Hasil identifikasi dapat di ketahui bahwa (Kenyataan) yang diterima responden terhadap kepuasan pelayanan di tempat pendaftaran sebagian besar memberikan penilaian kinerja unit pelayanan dengan nilai Puas (P) dan Sangat Puas (SP) serta ada beberapa juga yang menilai Kurang Puas (KP). Untuk (Harapan) yang diterima responden terhadap kepuasan pelayanan di tempat pendaftaran, pasien atau keluarga pasien memberikan penilaian dengan mengharap kinerja unit pelayanan dapat Sangat Penting (Sp) dan Penting (P)
2. Hasil mutu pelayanan nilai rata-rata tertimbang di Tempat Pendaftaran RS Tingkat III Brawijaya sebesar 3,23 setelah dikonvesikan menjadi 80,75 pada (Kenyataan) yang diterima pasien atau keluarga pasien dengan nilai Puas/Baik (P/B) terhadap kinerja unit pelayanan. Untuk nilai rata-rata tertimbang (Harapan) sebesar 3,564 setelah dikonvensikan menjadi 89,1 dengan nilai Sangat Baik (SB) terhadap kinerja unit pelayanan.
3. Hasil analisis kesesuaian kenyataan dan harapan pelayanan terdapat Gap/Kesenjangan pada pelayanan berdasarkan SKM di Tempat Pendaftaran RS Tingkat III Brawijaya, dapat di katakan bahwa rata-rata nilai tertimbang

pada Kenyataan (0,359) dan Harapan (0,396). Gap/Kesenjangan rata-rata nilai tertimbang didapatkan sebesar (0,037)

## **6.2 Saran**

Berdasarkan kesimpulan diatas dapat dikemukakan beberapa saran antara lain:

1. Memberikan sosialisasi kepada petugas di bagian tempat pendaftaran untuk ditingkatkan lagi sikap lebih ramah dan sopan terhadap pasien ketika melakukan pendaftaran agar pasien tersebut puas terhadap pelayanan yang diberikan.
2. Meningkatkan pelayanan kepada pasien dengan memberikan kepuasan pasien melalui standar yang tepat dan diinginkan oleh pasien sehingga pasien setia kepada Rumah Sakit Tingkat III Brawijaya untuk mendapatkan perawatan atau pengobatan lebih lanjut.
3. Memonitoring dari pihak rumah sakit bagaimana pasien mendapatkan pelayanan yang efektif dan efisien serta memastikan kenyamanan untuk pasien atau keluarga pasien ketika sedang melakukan pengobatan di Rumah Sakit Tingkat III Brawijaya.