

## **BAB 6**

### **PENUTUP**

#### **6.1 Kesimpulan**

1. Kepuasan pasien rawat jalan pada dimensi *tangibles* (tampilan fisik), tertera merasa puas dengan nilai tertinggi adalah Petugas selalu berpenampilan bersih, rapi dan menarik dan nilai yang paling rendah ada pada atribut ketersediaanya kursi ruang tunggu pasien.
2. Kepuasan pasien rawat jalan pada dimensi *reliability* (reliabilitas), Tertera merasa puas dengan nilai tertinggi adalah pemberian informasi yang baik oleh petugas kepada pasien. Pada dimensi ini dapat diketahui bahwa tidak ada problem yang terjadi dan semua sudah baik.
3. Kepuasan pasien rawat jalan pada dimensi *responsiveness* (ketanggapan), Tertera masih ada pasien yang belum sepenuhnya puas hal ini ada pada atribut “petugas cepat dalam melayani pasien” dari hasil penelitian ini masalah yang terjadi keluhan pasien akibat sering terjadi antrean pendaftaran, namun menurut hasil observasi peneliti menyimpulkan bahwa itu terjadi karena dari semua unit poli dan semua instansi berobat di RS Randegansari Husada Gresik, hanya ada satu unit pendaftaran pasien sehingga petugas sedikit mengalami kesusahan jika semua poli perawatan buka semua dalam satu hari hal ini menyebabkan terjadinya antrean dalam pendaftaran pasien rawat jalan.
4. Kepuasan pasien rawat jalan pada dimensi *assurance* (jaminan), Tertera menyatakan puas dengan nilai tertinggi adalah “petugas tidak ragu dalam memberikan pelayanan kepada pasien” dengan rata-rata persentase 64% puas

dan 18% cukup puas. Dari hasil ini dapat disimpulkan pada dimensi ini tidak ada problem yang terjadi.

5. Kepuasan pasien rawat jalan pada dimensi *empathy* (empati), Tertera puas dan tidak puas dengan persentase puas 37% dan tidak puas 25%, pada dimensi ini dapat disimpulkan bahwa masih ada masalah yang terjadi dan berdasarkan penelitian ini menunjukkan nilai yang cukup banyak keluhan dari pasien adalah “petugas berkomunikasi dengan baik kepada pasien” hasil penelitian ini keluhan pasien ditujukan kepada petugas dalam berkomunikasi yang baik dan berdasarkan observasi peneliti petugas masih belum sepenuhnya menerapkan sapa, salam, senyum, sopan, santun (5S) dalam melayani pasien.

## **6.2 Saran**

1. Meningkatkan kualitas kenyamanan kepada pasien dan menambah jumlah kursi ruang tunggu di pendaftaran pasien.
2. Meningkatkan dan rutin mengadakan sosialisasi petugas terkait 5S kepada pasien berobat.
3. Sebaiknya membagi tempat pendaftaran pasien poli dan pasien UGD agar mengantisipasi terjadinya antrean pasien.
4. Saran untuk penelitian berikutnya sebaiknya meneliti tentang efek sosialisasi 5S kepada petugas terhadap kepuasan pasien, khususnya pada dimensi *Responsiveness* dan *Empathy*.