

BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

5.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian yang berjudul “Tingkat Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Pendaftaran Rawat Jalan dengan Metode Service Quality (SERVQUAL) di Rumah Sakit DKT Sidoarjo” yang sudah dijelaskan pada bab 4, maka dapat di tarik kesimpulan bahwa:

1. Karakteristik pasien yang sudah melakukan pendaftaran di TPP Rawat Jalan RS DKT Sidoarjo, menurut jenis kelamin yaitu perempuan sebesar 70% (70 dari 100 responden), menurut umur yaitu umur 17-27 tahun sebesar 40% (40 dari 100 responden), menurut jenis pembiayaan yaitu jenis pembiayaan dengan BPJS sebesar 89% (89 dari 100 responden), menurut pekerjaan yaitu lain-lain sebesar 47% (47 dari 100 responden), menurut poliklinik yaitu poliklinik kandungan sebesar 35% (35 dari 100 responden),
2. Secara umum kepuasan pasien yang di lihat berdasarkan 5 dimensi kepuasan pasien yang melakukan pelayanan pendaftaran rawat jalan Rumah Sakit DKT Sidoarjo merasa sangat puas dengan pelayanan yang diberikan petugas di tempat pendaftaran pasien, hal ini dapat dibuktikan dengan hasil rata-rata perbandingan tingkat harapan dan kenyataan tingkat kepuasan pada dimensi *Tangibles* (Tampilan Fisik) sebesar 0,91 (Sangat Puas); dimensi *Reliability* (Kehandalan) sebesar 0,94 (Sangat Puas); dimensi *Responsiveness* (Ketanggapan) sebesar 0,92 (Sangat Puas); dimensi *Assurance* (Jaminan) sebesar 0,92 (Sangat Puas); dimensi *Empathy* (kepedulian) sebesar 0,92 (Sangat Puas).
1. Secara umum kepuasan pasien didapati hasil sangat puas hal ini dibuktikan dengan hasil yang menunjukkan angka 0,92, tetapi kepuasan tersebut masih belum 100%, ada beberapa pasien yang belum puas sepenuhnya dengan pelayanan di tempat pendaftaran pasien rawat jalan yang dapat

dilihat pada 5 dimensi kepuasan pasien dan dapat di buktikan dengan melihat kotak kritik dan saran dari pasien

5.2 Saran

Berdasarkan kesimpulan yang telah di uraikan diatas serta beberapa kendala yang dialami oleh peneliti, maka penulis memberikan saran untuk perbaikan yang dapat bermanfaat bagi Rumah Sakit DKT Sidoarjo. Adapun saran yang dapat saya berikan yaitu: Hasil penelitian ini dapat dijadikan untuk bahan evaluasi untuk mempertahankan dan dapat meningkatkan terhadap pelayanan petugas yang sudah baik serta meningkatkan pelayanan dan untuk memberikan pelayanan secara maksimal sehingga dapat lebih memaksimalkan pelayanan dan mendapat angka kepuasan mencapai 100% atau 1,00 (sangat puas). Dilihat dari segi dimensi *tangible* berupa sarana prasarana yaitu peningkatan fasilitas rumah sakit terutama untuk menambah kursi-kursi tunggu pasien dan lebih mempercepat pelayanan pasien di tempat pendaftaran pasien rawat jalan

Dari segi dimensi *Reliability* (Kehandalan), diharapkan petugas pendaftaran dapat memberikan pelayanan dengan lebih teliti dan tepat waktu lagi. Dari segi dimensi *Responsiveness* (Ketanggapan), petugas pendaftaran diharapkan melakukan pendaftaran secara cepat dan tepat. Hal ini sejalan dengan hasil dari kotak kritik dan saran pada lembar kuisisioner, bahwa beberapa pasien meminta pemberi pelayanan untuk lebih mempercepat dalam memberikan pelayanan di tempat pendaftaran pasien rawat jalan. Dari segi dimensi *Assurance* (Jaminan), petugas pendaftaran diharapkan dapat melakukan pendaftaran dengan cekatan serta menghargai pasien. Dari segi dimensi *Empathy* (kepeduliaan), petugas pendaftaran diharapkan dapat melakukan pendaftaran dengan sopan dan ramah.

Selain itu, diharapkan penilaian tingkat kepuasan pasien terhadap pendaftaran pasien rawat jalan dapat dilakukan secara periodik dengan

memanfaatkan teknologi informasi seperti menyediakan kiosk kuisisioner yang ditempatkan di sekitar tempat pendaftaran pasien dengan beberapa pertanyaan didalamnya yang diisi langsung oleh pasien dan dapat diisi pada saat pasien menunggu antrian pendaftaran dimana nantinya hasilnya dapat digunakan sebagai bahan evaluasi kepuasan pasien pendaftaran pasien tanpa harus menyebarkan kuisisioner terlebih dahulu.