

BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

5.1 Kesimpulan

1. Karakteristik seluruh jenis responden pasien tingkat kepuasan pasien menurut jenis kelamin terbanyak adalah laki – laki yaitu 51% (51 dari 100 responden), menurut umur terbanyak adalah umur 41 – 60 tahun yaitu 46% (46 dari 100 responden), menurut pendidikan terakhir terbanyak adalah SMA yaitu 42% (42 dari 100 responden), menurut pekerjaan terbanyak adalah ibu rumah tangga yaitu 20% (20 dari 100 responden).
2. Pelayanan pendaftaran rawat jalan pada segi *tangible* (Tampilan Fisik) menunjukkan responden pasien BPJS dengan persentase 93,4%, sedangkan pada pasien umum dengan persentase 94,5% termasuk dalam kategori sangat puas. Namun responden menyarankan agar Rumah Sakit dapat menambah jumlah fasilitas kursi tunggu pada ruang tunggu pendaftaran dan meningkatkan kenyamanan kursi tunggu sesuai dengan aspek ergonomi.
3. Pelayanan pendaftaran rawat jalan pada segi *Reliability* (kehandalan) menunjukkan responden pasien BPJS dengan persentase 99,7%, sedangkan pada pasien umum dengan persentase 99,9% termasuk dalam kategori sangat puas. Hasil yang diperoleh dari responden pada lembar kuesioner penelitian, pelayanan pendaftaran pasien rawat jalan ditinjau dari dimensi *Reliability* (kehandalan) secara keseluruhan sudah sangat baik
4. Pelayanan pendaftaran rawat jalan pada segi *Responsiveness* (cepat tanggap) menunjukkan responden pasien BPJS dengan persentase 94,5%, sedangkan pada pasien umum dengan persentase 98,5%. termasuk dalam kategori sangat puas. Akan tetapi, masih ada responden yang menyatakan tidak puas mengenai waktu tunggu proses pendaftaran yang masih tergolong lama.
5. Pelayanan pendaftaran rawat jalan pada segi *Assurance* (Jaminan) menunjukkan responden pasien BPJS dengan persentase 99,7%, sedangkan pada

pasien umum dengan persentase 99,3%. termasuk dalam kategori sangat puas. Rumah Sakit Daha Husada Kediri telah menjalankan dimensi jaminan dengan baik.

6. Pelayanan pendaftaran rawat jalan pada segi *empathy* (Empati) menunjukkan respon pasien BPJS dengan persentase 99%, sedangkan pada pasien umum dengan persentase 99,4% termasuk dalam kategori sangat puas. Pelayanan pendaftaran di Rumah Sakit Daha Husada Kediri sudah menjalankan dimensi empati dengan baik

5.2 Saran

1. Pada dimensi *Tangibles* perlu ditingkatkan mengenai sarana dan prasarana pada ketersediaan tempat duduk di ruang tunggu pendaftaran seperti dilakukan penambahan tempat duduk agar pasien merasa lebih nyaman.
2. Pada dimensi *Responsiveness* perlu adanya monitoring dan evaluasi kembali mengenai sistem pendaftaran pasien BPJS agar pelayanan menjadi lebih cepat, efektif, dan sesuai dengan standart pelayanan minimal (SPM).