

BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

A. Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan pada bab sebelumnya, maka dapat disimpulkan bahwa:

1. Karakteristik responden tingkat kepuasan pasien di pelayanan rawat jalan RSUD Queen Latifa lebih banyak yang berumur 36 – 45 tahun, berjenis kelamin perempuan dengan pendidikan terakhir SMA/SMK, dan berstatus sebagai pekerja.
2. Sebagian besar tingkat kepuasan pasien di pelayanan pendaftaran rawat jalan RSUD Queen Latifa pada dimensi *tangibles* responden mengatakan puas, tetapi masih ada responden yang mengatakan cukup puas hingga kurang puas.
3. Sebagian besar tingkat kepuasan pasien di pelayanan pendaftaran rawat jalan RSUD Queen Latifa pada dimensi *responsivness* responden mengatakan puas, tetapi masih ada responden yang mengatakan cukup puas.
4. Sebagian besar tingkat kepuasan pasien di pelayanan pendaftaran rawat jalan RSUD Queen Latifa pada dimensi *reliability* responden sudah mengatakan puas hingga sangat puas.
5. Sebagian besar tingkat kepuasan pasien di pelayanan pendaftaran rawat jalan RSUD Queen Latifa pada dimensi *assurance* responden mengatakan puas hingga sangat puas.

6. Tingkat kepuasan pasien di pelayanan pendaftaran rawat jalan RSU Queen Latifa pada dimensi *emphaty* sebagian besar 70% responden mengatakan puas dan 18% responden sudah mengatakan sangat puas.

B. Saran

Berdasarkan hasil penelitian dan kesimpulan tentang tingkat kepuasan pasien, maka peneliti dapat memberikan saran sebagai berikut:

1. Saran bagi Rumah Sakit Umum Queen Latifa:
 - a. Pada dimensi *tangibles* (bukti fisik) agar pasien tidak bosan sebaiknya perlu meningkatkan fasilitas pada ruang tunggu untuk menyediakan pojok baca yang berisi majalah dan koran.
2. Saran bagi kepala rekam medis Rumah Sakit Umum Queen Latifa:
 - a. Pada dimensi *responsivness* (daya tanggap) untuk memenuhi harapan pasien sebagai penerima pelayanan sebaiknya perlu meningkatkan kinerja petugas pelayanan kesehatan, supaya petugas cepat tanggap dalam memberikan pelayanan kesehatan.
 - b. Pada dimensi *reliability* (kehandalan) untuk meningkatkan kemampuan petugas sebaiknya perlu diberikan pelatihan kepada petugas pelayanan.
2. Saran bagi peneliti lain:

Hasil penelitian ini dapat menjadi salah satu acuan dan pertimbangan bagi penelitian selanjutnya.