

BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

A. Kesimpulan

1. Tingkat kepuasan pasien rawat jalan terhadap pelayanan pendaftaran menggunakan Anjungan Pendaftaran Mandiri (APM) berdasarkan dimensi mutu pelayanan rawat jalan yang meliputi dimensi *Tangible* (Fisik), dimensi *Responsiveness* (Daya Tanggap), dimensi *Reability* (Kehandalan), dimensi *Assurance* (Jaminan), dimensi *Empathy* (Empati) memperoleh rata-rata keseluruhan sebesar 4,33, menunjukkan bahwa pasien sangat puas terhadap pelayanan pendaftaran menggunakan Anjungan Pendaftaran Mandiri (APM) di RSUD Bagas Waras Klaten
2. Tingkat kepuasan pasien rawat jalan terhadap pelayanan pendaftaran menggunakan Anjungan Pendaftaran Mandiri (APM) berdasarkan dimensi *Tangible* memperoleh rata-rata sebesar 4,44 menunjukkan bahwa pasien merasa sangat puas.
3. Tingkat kepuasan pasien rawat jalan terhadap pelayanan pendaftaran menggunakan Anjungan Pendaftaran Mandiri (APM) berdasarkan dimensi *Responseviness* memperoleh rata-rata 4,16 kategori puas. Namun juga terdapat beberapa pasien yang mengatakan kurang puas hingga sangat tidak puas pada pernyataan proses pendaftaran cepat dan waktu tunggu saat mendaftarkan diri cepat.

4. Tingkat kepuasan pasien rawat jalan terhadap pelayanan pendaftaran menggunakan Anjungan Pendaftaran Mandiri (APM) berdasarkan dimensi *Reliability* memperoleh rata-rata 4,27 kategori sangat puas. Namun juga terdapat beberapa pasien yang mengatakan kurang puas pada pernyataan proses dan tatacara pendaftaran mudah dan jelas, jadwal pelayanan poliklinik dijalankan tepat waktu, dan petugas hadir tepat waktu.
5. Tingkat kepuasan pasien rawat jalan terhadap pelayanan pendaftaran menggunakan Anjungan Pendaftaran Mandiri (APM) berdasarkan dimensi *Assurance* memperoleh rata-rata 4,40 kategori sangat puas.
6. Tingkat kepuasan pasien rawat jalan terhadap pelayanan pendaftaran menggunakan Anjungan Pendaftaran Mandiri (APM) berdasarkan dimensi *Empathy* memperoleh rata-rata 4,41 kategori sangat puas.

B. Saran

1. Meningkatkan kinerja petugas pendaftaran agar lebih cepat tanggap menanggapi keluhan dari pasien dan petugas IT dapat meningkatkan sistem yang ada dalam proses pelayanan seperti pengembangan sistem informasi manajemen di rumah sakit untuk mempercepat waktu pelayanan.
2. Melakukan sosialisasi tentang tatacara mendaftar di Anjungan Pendaftaran Mandiri kepada seluruh petugas dan pasien agar pasien maupun petugas bisa mengerti dan memahami kemudahan dalam

mendaftar di Anjungan Pendaftaran Mandiri, meningkatkan pelayanan pada poliklinik seperti mengupayakan agar kedatangan dokter tepat waktu sesuai dengan jam praktik sehingga pasien tidak menunggu terlalu lama, dan melakukan sosialisasi terhadap petugas tentang pentingnya kedisiplinan di pelayanan.

3. Bagi peneliti selanjutnya bisa menggunakan metode analisis lainnya seperti metode kualitatif ataupun penggabungan antara keduanya (*mix method*) agar mendapatkan hasil yang lebih mendalam.