

## **BAB V**

### **PENUTUP**

#### **A. Kesimpulan**

1. Kepuasan pasien BPJS terhadap pendaftaran rawat jalan pada dimensi *tangible* memperoleh hasil tertinggi sebesar 58% pada kategori puas sedangkan hasil terendah sebesar 2% pada kategori tidak puas,
2. Kepuasan pasien BPJS terhadap pendaftaran rawat jalan pada dimensi *responsiveness* memperoleh hasil tertinggi sebesar 60% pada kategori puas sedangkan hasil terendah sebesar 4% pada kategori tidak puas,
3. Kepuasan pasien BPJS terhadap pendaftaran rawat jalan pada dimensi *empathy* memperoleh hasil tertinggi sebesar 47% pada kategori puas sedangkan hasil terendah sebesar 3% pada kategori sangat tidak puas.
4. Kepuasan pasien BPJS terhadap pendaftaran rawat jalan pada dimensi *assurance* memperoleh hasil tertinggi sebesar 50% pada kategori puas sedangkan hasil terendah sebesar 1% pada kategori sangat tidak puas.
5. Kepuasan pasien BPJS terhadap pendaftaran rawat jalan pada dimensi *reliability* memperoleh hasil tertinggi sebesar 59% pada kategori puas sedangkan hasil terendah sebesar 6% pada kategori tidak puas.

## B. Saran

1. Saran bagi rekam medis di Puskesmas Mantrijeron
  - a. Pada dimensi *tangible* (bukti fisik), instansi perlu melakukan pemantauan secara berkala dan memastikan standar penampilan tetap diterapkan dengan baik.
  - b. Pada dimensi *responsiveness* (daya tanggap), pelayanan pendaftaran harus dimulai tepat waktu, prosedur dijelaskan dengan jelas, dan sistem antrian dibuat transparan agar lebih efisien bagi pasien.
  - c. Pada dimensi *empathy* (empati), instansi perlu memastikan penerapan sikap ramah berlangsung secara konsisten dan berkelanjutan untuk mendukung kualitas pelayanan yang optimal.
  - d. Pada dimensi *assurance* (jaminan) Petugas harus bersikap adil dan profesional agar semua pasien mendapat pelayanan yang setara dan objektif.
  - e. Pada dimensi *reability* (kehandalan), petugas pendaftaran perlu meningkatkan ketepatan pelayanan dengan memperjelas SOP dan memperkuat pengawasan agar informasi yang diberikan sesuai dengan pelaksanaannya.
2. Bagi Peneliti selanjutnya

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