

BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

A. Kesimpulan

1. Karakteristik responden pengguna APM di RSUD Prambanan adalah berjenis kelamin Perempuan yaitu sebesar 66,7% (20 orang), berada pada kelompok usia produktif/dewasa (tertinggi usia 36-45 tahun sebesar 33,3%), memiliki latar belakang pendidikan terakhir tingkat menengah (SLTA/SMA/SMK) sebesar 66,7% (20 orang), dan mata pencaharian sebagai karyawan swasta sebesar 30,0% (9 orang).
2. Rata-rata skor nilai harapan pasien rawat jalan terhadap keseluruhan dimensi mutu pelayanan berada pada angka 4,76 yang termasuk dalam kategori "Sangat Berharap". Sementara itu, rata-rata skor nilai persepsi riil berada pada angka 4,05 yang termasuk dalam kategori "Puas". Namun, berdasarkan analisis kesenjangan, seluruh dimensi mutu pelayanan menghasilkan nilai kesenjangan (*gap*) yang bernilai negatif dengan rata-rata akumulatif sebesar -0,602. Hal ini menunjukkan bahwa kinerja nyata pelayanan pendaftaran mandiri saat ini belum sepenuhnya mampu memenuhi nilai harapan yang diinginkan oleh pasien.
3. Pada dimensi bukti fisik (*tangible*) diperoleh Pasien memiliki nilai harapan sebesar 4,69 (kategori sangat berharap) dan rata-rata nilai persepsi sebesar 3,96 (kategori puas). Indikator dengan nilai persepsi terendah terletak pada aspek keterjangkauan posisi fasilitas, dengan nilai mean sebesar 3,9. Hal ini menunjukkan bahwa tata letak atau posisi

penempatan mesin APM di lobi pendaftaran dinilai masih kurang strategis oleh pasien.

4. Pada dimensi kehandalan (*reliability*), diperoleh Pasien memiliki rata-rata nilai harapan pasien berada pada angka 4,76 (kategori sangat berharap), sedangkan rata-rata nilai persepsi riil berada pada angka 3,99 (kategori puas). Indikator dengan nilai persepsi terendah ditemukan pada aspek stabilitas piranti lunak, dengan skor mean terendah sebesar 3,83. Hal ini menunjukkan bahwa mesin APM masih kerap mengalami eror atau gangguan jaringan saat dioperasikan.
5. Pada dimensi daya tanggap (*responsiveness*), diperoleh Pasien memiliki rata-rata nilai harapan pasien sebesar 4,76 (kategori sangat berharap) dan rata-rata nilai persepsi riil sebesar 4,16 (kategori puas). Meskipun dimensi ini memperoleh nilai kepuasan tertinggi, terdapat indikator terendah pada aspek kejelasan penyampaian informasi, dengan nilai mean 4,13. Hal ini menandakan edukasi dari petugas masih dirasa terlalu cepat bagi sebagian pasien.
6. Pada dimensi jaminan (*assurance*), diperoleh Pasien memiliki rata-rata nilai harapan tertinggi sebesar 4,84 (kategori sangat berharap), sedangkan rata-rata nilai persepsi riil berada pada angka 4,12 (kategori puas). Indikator dengan kinerja terendah berkaitan dengan kapasitas teknis petugas. Hal ini mengisyaratkan bahwa pasien berharap petugas di lobi memiliki pengetahuan teknis yang kuat untuk sigap menyelesaikan kendala pada mesin.

7. Pada dimensi empati (*empathy*), diperoleh Pasien memiliki rata-rata nilai harapan pasien sebesar 4,75 (kategori sangat berharap) dan rata-rata nilai persepsi sebesar 4,02 (kategori puas). Indikator dengan nilai persepsi terendah bersumber dari aspek perhatian interpersonal petugas pendamping. Pasien menilai bahwa keaktifan, keramahan, dan kepedulian dari petugas dalam bersiap siaga memberikan bantuan di lobi khusus APM masih perlu ditingkatkan.