

BAB 4

KESIMPULAN DAN SARAN

4.1 Kesimpulan

- a. Faktor *Reability* terhadap kepuasan pasien pendaftaran rawat jalan, petugas sudah memberikan pelayanan yang baik sesuai dengan alur serta petugas sudah mempunyai kemampuan yang baik. Meskipun ada beberapa pelayanan yang masih kurang karena tidak sesuai dengan alur dan petugas yang kurang ramah serta kecepatan petugas dalam melayani pasien.
- b. Faktor *Responsiviness* terhadap kepuasan pasien di pendaftaran rawat jalan dalam melayani pasien masih belum maksimal dikarenakan banyaknya pasien yang mengantri saat proses pendaftaran.
- c. Faktor *Assurance* masih menunjukkan penilaian responden yang tidak puas terhadap faktor *assurance* sebaiknya harus ditingkatkan lagi untuk sifat petugas dan tingkat kesopanan petugas terhadap pasien.
- d. Faktor *Emphaty* terhadap kepuasan pasien di pendaftaran rawat jalan yaitu harus lebih ditingkatkan lagi untuk sikap kesopanan petugas dikarenakan masih ada responden yang menyatakan tidak puas terhadap pelayanan petugas.
- e. Faktor *Tangibles* terhadap kepuasan pasien di pendaftaran rawat jalan terdapat penilaian yang menyatakan pasien tidak puas terhadap faktor *tangibles* yang terjadi di rumah sakit

4.2 Saran

Berdasarkan tinjauan literature yang dilakukan pada beberapa artikel penelitian, peneliti memberikan saran sebagai berikut:

- a. Bagi peneliti selanjutnya dapat menambah referensi dalam memperkuat teori dan metode yang mendapatkan hasil lebih spesifik tentang faktor *Reability*, faktor *Responsiviness*, faktor *Assurance*, faktor *Emphaty*, dan faktor *Tangibles* pada pelayanan pendaftaran pasien rawat jalan
- b. Bagi fasilitas pelayanan kesehatan yang masih kurang dalam pelayanan pendaftaran pasien rawat jalan dapat meningkatkan kualitas pelayanannya.

DAFTAR PUSTAKA

- Admin, et al. 2020. Pengaruh Pelayanan Pendaftaran Pasien Rawat Jalan Terhadap Kepuasan Pasien Di Puskesmas Plaju Palembang Tahun 2019. *Jurnal Kesehatan Dan Pembangunan*. Vol.10 (19): 24-31
- Demiris, G *et al.* 2019. Behavioural Intervention Research in Hospice and Palliative Care. *The Foundations of Behavioural Intervention Research in Hospice and Palliative Care*: 17-25.
- Einurkhayatun, B., Suryoputro, A., & Fatmasari, E. Y. 2017. Analisis tingkat kepuasan pasien terhadap kualitas pelayanan rawat jalan di Puskesmas Duren dan Puskesmas Bergas Kabupaten Semarang tahun 2017. *Jurnal Kesehatan Masyarakat (Undip)*. Vol.5(4): 33-42.
- Fadhilah, et al. 2020. Factors Affecting the Quality of Outpatient Registration Service and Patient Satisfaction at the Community Health Center in Surakarta and Karanganyar, Central Java. *Journal of Health Policy and Management*. Vol.5 (2): 92–102.
- Fakhsianoor, F. 2021. Hubungan Mutu Pelayanan Kesehatan Dengan Kepuasan Pasien Rawat Jalan Di Puskesmas Batumandi Kabupaten Balangan Tahun 2021. *An-Nadaa: Jurnal Kesehatan Masyarakat (e-Journal)*. Vol. 8 (2): 180–185.
- Herfiyanti, L. 2021. Pengaruh Kepuasan Pasien Terhadap Mutu Pelayanan Rekam Medis di Bagian Pendaftaran Rawat Jalan RSUD Bina Sehat. *Cerdika: Jurnal Ilmiah Indonesia*. Vol.1 (7).
- Ilyas, M. M. 2017. Pelayanan Pendaftaran Pasien Rawat Jalan Di Rumah Sakit. Seminar Nasional IIB Darmajaya. Vol 1(1): 477–486.
- Irmawati M, I. B. Igayanti. 2021. *Manajemen Informasi Kesehatan (Pengelolaan Rekam Medis) Edisi Revisi*. Deepublish.
- Ivana, T., et al 2020. Analisa Kepuasan Pasien Dalam Pelayanan Kesehatan Di Puskesmas Pembantu Pararapak Kabupaten Barito Selatan Tahun 2019. *Jurnal Keperawatan Suaka Insan (JKSI)*. Vol. 5 (1): 133-142.
- Keputusan Menteri Kesehatan. Nomor 129 Tahun 2008. *Tentang Standart Pelayanan Minimal Rumah Sakit*. 06 Februari 2008. Jakarta.
- Kuntoro, W., W, Istiono. 2017. Kepuasan pasien terhadap kualitas pelayanan di tempat pendaftaran pasien rawat jalan Puskesmas Kretek Bantul Yogyakarta. *Jurnal Kesehatan Vokasional*. Vol.10 (19): 24-31

- Latifah, L., I, Ritonga. 2020. Systematic Literature Review (SLR): Kompetensi Sumber Daya Insani Bagi Perkembangan Perbankan Syariah Di Indonesia. *Al Maal: Journal Of Islamic Economics And Banking*. Vol 2 (1): 63-80.
- Marbawi, M. I., T. A. Salim. 2019. Mempertahankan keaslian arsip elektronik di era digital berdasarkan tinjauan literatur sistematis. *Berkala Ilmu Perpustakaan dan Informasi*. Vol.15(2): 149-162.
- Munavalli, et al. 2017. A Robust Predictive Resource Planning under Demand Uncertainty to Improve Waiting Times in Outpatient Clinics. *Journal of Health Management*. Vol.19 (4): 563–583.
- Munawarah, M., et al. 2020. Analisis Mutu Pelayanan Poliklinik Rawat Jalan di Rumah Sakit Ibu dan Anak Harapan Medika Ujungbatu Rokan Hulu Riau Tahun 2019. *Jurnal Kesehatan Ceadum*, Vol. 2(2): 19-30.
- Notoatmojo, S. 2018. *Metodologi Penelitian Kesehatan*. Jakarta : Rineka Cipta.
- Nursalam. 2020. *Literature Systematic Review pada Pendidikan Kesehatan*. Surabaya. Fakultas Keperawatan Universitas Airlangga.
- Pebrianti, T., Porwani, S. 2018. Persepsi Kepuasan Pasien Rawat Jalan terhadap Pelayanan Petugas di Bagian Pendaftaran pada Puskesmas Sematang Borang Palembang. *Jurnal Ilmiah Ekonomi Global Masa Kini*. Vol.8 (2): 18–25.
- Peraturan Pemerintah. Nomor 47 Tahun 2016. *Tentang Fasilitas Pelayanan Kesehatan*. 31 Oktober 2016. Jakarta
- Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia. Nomor 24 Tahun 2022. *Tentang Rekam Medis*. 31 Agustus 2022. Jakarta
- Purba, E. 2019. Tinjauan Kepuasan Pasien Pada Pelayanan Pendaftaran Rawat Jalan Di Upt Rumah Sakit Khusus Mata Medan Tahun 2019. *Jurnal Ilmiah Perekam Dan Informasi Kesehatan Imelda (JIPIKI)*. Vol.4 (1): 573–580.
- Simanjuntak, M. 2020. Tinjauan Kepuasan Pasien Di Pelayanan Rawat Jalan Terhadap Waktu Tunggu Penyediaan Berkas Rekam Medis Di RSU Imelda Pekerja Indonesia Medan Tahun 2019. *Jurnal Ilmiah Perekam Dan Informasi Kesehatan Imelda*. Vol.5 (2): 213–218.
- Sugiarto, P., et al. 2020. Analisis Hubungan Persepsi tentang Mutu Pelayanan Rekam Medis dengan Tingkat Kepuasan di Rumah Sakit. *Jurnal Rekam Medis Dan Informasi Kesehatan*. Vol.3 (2): 91–98.
- Wiguna, N. S., E, Gunawan. 2022. Analisa Tingkat Kepuasan Pasien di Tempat Pendaftaran Rawat Jalan Rumah Sakit Umum Daerah Siti Aisyah Lubuklinggau. *Cerdika: Jurnal Ilmiah Indonesia*. Vol 2 (2) : 275-280.