

## BAB 5

### KESIMPULAN DAN SARAN

#### 5.1 Kesimpulan

a. Dimensi *Tangible* (Bukti nyata)

Pada dimensi *Tangible* (Bukti nyata) tingkat kepuasan pasien sebesar 89% dan nilai correlation coefficient sebesar 0,535, maka dapat disimpulkan ada pengaruh pelayanan tempat pendaftaran (tpp) terhadap kepuasan pasien berdasarkan dimensi *Tangible* (Bukti nyata) di Rumah Sakit Punten Batu.

b. Dimensi *Reliability* (Kehandalan)

Pada dimensi *Reliability* (Kehandalan) tingkat kepuasan pasien sebesar 87% dan nilai correlation coefficient sebesar 0,562, maka dapat disimpulkan ada pengaruh pelayanan tempat pendaftaran (tpp) terhadap kepuasan pasien berdasarkan dimensi *Reliability* (Kehandalan) di Rumah Sakit Punten Batu.

c. Dimensi *Responsiveness* (Ketanggapan)

Pada dimensi *Responsiveness* (Ketanggapan) tingkat kepuasan pasien sebesar 88% dan nilai correlation coefficient sebesar 0,522, maka dapat disimpulkan ada pengaruh pelayanan tempat pendaftaran (tpp) terhadap kepuasan pasien berdasarkan dimensi *Responsiveness* (Ketanggapan) di Rumah Sakit Punten Batu.

d. Dimensi *Assurance* (Jaminan)

Pada dimensi *Assurance* (Jaminan) tingkat kepuasan pasien sebesar 91% dan nilai correlation coefficient sebesar 0,755, maka dapat disimpulkan ada pengaruh pelayanan tempat pendaftaran (tpp) terhadap kepuasan pasien berdasarkan *Assurance* (Jaminan) di Rumah Sakit Punten Batu

e. Dimensi *Empathy* (Perhatian)

Pada dimensi *Empathy* (Perhatian) tingkat kepuasan pasien sebesar 92% dan nilai correlation coefficient sebesar 0,699, maka dapat disimpulkan ada pengaruh pelayanan tempat pendaftaran (tpp) terhadap kepuasan pasien berdasarkan *Empathy* (Perhatian) di Rumah Sakit Punten Batu.

## 5.2 Saran

Saran dari hasil penelitian yang telah dilakukan di rumah sakit Punten Batu dengan harapan dapat mempertahankan dan untuk memperbaiki pelayanan pendaftaran pasien yaitu:

- a. Bagi rumah sakit, diharapkan rumah sakit tetap mempertahankan kinerja petugas pendaftaran dalam melayani pasien/keluarga pasien, sehingga jumlah kunjungan akan semakin meningkat karena pelayanan pendaftaran yang diberikan petugas pendaftaran sudah baik/telah memenuhi harapan pasien/keluarga pasien. Dan diharapkan rumah sakit dapat menambah kecukupan tempat duduk di ruang tunggu pendaftaran dan memperbaiki jadwal poli yang sering berubah-ubah sehingga pasien/keluarga pasien tidak merasa kecewa akan perubahan jadwal tersebut.
- b. Bagi Institusi, peneliti berharap dapat mempererat kerjasama yang semakin baik untuk kedepannya.
- c. Bagi mahasiswa, peneliti berharap Karya Tulis Ilmiah ini dapat menjadi referensi untuk diteliti kembali dengan metode yang berbeda dan terbaru.

## DAFTAR PUSTAKA

- Ahyar, H., et al. 2020. *Buku Metode Penelitian Kualitatif & Kuantitatif*. Yogyakarta: CV. Pustaka Ilmu.
- Akbar, Syaputa. 2022. Analisis Kualitas Pelayanan Rekam Medis Terhadap Tingkat Kepuasan Pasien di Rumah Sakit Mulut Lik Bhakti Wiyata Kediri. <https://ejournal.uniska-kediri.ac.id/index.php/otonomi/article/view/3005>
- Amra, et al. 2022. Peran Penting Kelengkapan Rekam Medis di Rumah Sakit. *BRMJ Baiturrahmah Medical Journal*.
- Basri, S. N. H. 2019. Tinjauan Kepuasan Pasien Rawat Jalan Terhadap Mutu Pelayanan Rekam Medis di Pendaftaran Rumah Sakit Umum Anna Medika Madura. Madura: Anna Medika.
- Biyanda Eninurkhatun et al. 2017. Analisis Tingkat Kepuasan Pasien Terhadap Kualitas Pelayanan Rawat Jalan Di Puskesmas Duren Dan Puskesmas Bergas Kabupaten Semarang Tahun 2017. *Jurnal Kesehatan Masyarakat (e-Journal)*, 5(4), 33–42.
- Dewi lukita sari, A. 2020. Pengaruh Mutu Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien Pendaftaran Rawat Aman Jalan Puskesmas Sayegan. *Jurnal Ilmu Kesehatan Bhakti Setya Medika*, 5, 1-15. Diambil dari <http://www.jurnal.poltekkes-bsi.ac.id/index.php/bsm/article/view/73>
- Eka, D., & Putri, Y. H. 2019. Pengaruh Tingkat Pelayanan, Citra Kampus, dan Kepuasan terhadap Motivasi Mahasiswa: Studi Kasus Mahasiswa Fakultas Ekonomi Universitas Sriwijaya. (*JMBS*) *Jurnal Manajemen dan Bisnis Sriwijaya*, 17(2).
- Handayani, Ririn. 2020. *Metodologi Penelitian Sosial*. Daerah Istimewa Yogyakarta: Trussmedia Grafika.
- Irawati, Anisa Dyah, et al. 2022. Tinjauan Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Petugas Pendaftaran Rawat Jalan di Rumah Sakit Bhakti Kartini Tahun 2021. *Jurnal Ilmiah Kedokteran dan Kesehatan*, 2022, 1.1: 36-41
- Kementerian Kesehatan Republik Indonesia. 2020. *Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 3 Tahun 2020 tentang klasifikasi rumah sakit*. Jakarta: Kemenkes.
- Kemntrian Kesehatan RI. 2022. *Peraturan Menteri Kesehatan RI Nomor 24 tahun 2022 tentang Rekam Medis*. Jakarta: Kemenkes.
- Lestari, Denisa Dwi et al. 2020. Hubungan Waktu Tunggu Pelayana Rawat Jalan Terhadap Kepuasan Pasien Di Poliklinik Spesialis Penyakit Dalam RSUD Kota

Bogor Tahun 2018-2019. *Promotor*, 3(3), 231.  
<https://doi.org/10.32832/pro.v3i3.4172>

- Manu Lena & Fesilitas Evanjelina. 2018. Skripsi Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Fasilitas Rumah Sakit Terhadap Kepuasan Pasien di Rumah Sakit Karitas Weetabula Sumba Barat Daya.
- Masturoh, I., & N. Anggita. 2018. *Metodologi Penelitian Kesehatan. Kementerian Kesehatan RI*. Jakarta: Pusat Pendidikan Sumber Daya Manusia.
- Munawir, Ikb. 2018. Faktor-faktor yang berhubungan dengan kepuasan pasien rawat jalan Rumah Sakit. *Jurnal Ilmiah Kesehatan*, 17(3), 15-22.
- Ningsih, Nining Ade, et al. 2021. Hubungan Mutu Pelayanan dengan Minat Memanfaatkan Ulang Pelayanan Kesehatan di Puskesmas Tamalanrea Kota Makassar. *Jurnal Kesmas Jambi (JKMJ)*, Vol. 5(2).
- Notoatmodjo, 2018. *Metodologi Penelitian Kesehatan*. Jakarta: Rineka Cipta.
- Oktaviana, Riska. 2019. Skripsi, Hubungan Mutu Pelayanan, Kepuasan Pasien dan Jenis Pembayaran Dengan Kunjungan Ulang Pasien Rawat Jalan RS Hasanah Graha Afiah tahun 2018.
- Puspaningtyas, W., & Andayani, A. 2020. Analisis Tingkat Kepuasan Pasien Terhadap Kualitas Pelayanan Pasien Rawat Jalan Di Rsu Hasanah Graha Afiah Depok. *Jurismata*, 2(2).
- Sandu Siyoto & Muhammad Ali Sodik. 2015. *Dasar Metodologi Penelitian*. Yogyakarta: Literasi Media Publishing.
- Sriyanti, C. 2016. *Mutu Layanan Kebidanan & Kebijakan Kesehatan*. Jakarta: Pusdik SDM Kesehatan.
- Sudaryanto, Bagus. 2021. Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Fasilitas Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Jalan Pada Bagian Pendaftaran Rumah Sakit Omni Pulomas. Thesis. Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Wiyatamandala.
- Sugiarto, Puput et al., 2020. Analisis Hubungan Persepsi tentang Mutu Pelayanan Rekam Medis dengan Tingkat Kepuasan di Rumah Sakit. . *Jurnal Rekam Medis dan Informasi Kesehatan Volume 3 No 2*.
- Sugiyono. 2017. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung: Alfabeta, CV.
- Sugiyono. 2018. *Metode Penelitian Kombinasi (Mixed Methods)*. Bandung: CV Alfabeta.

- Sulo, Habel Roy; et al. 2019. Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Jalan Di Instalasi Farmasi Rumah Sakit X Kota Surakarta. *Jurnal Ilmiah Manuntung*, 2019, 5.1: 81-90.
- Suzanto, Boy. 2011. Pengaruh Kualitas Jasa Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien Pada Rumah Sakit Umum Kota Banjar. STIE Pasundan Bandung.
- Taufiq, M., Samsualam, S., & Batara, A. S. 2022. Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Dan kepercayaan Pasien Rawat Inap Di rumah Sakit Umum Daerah Andi Makkasau Parepare: The Effect of Service Quality on Satisfaction and Confidence of Inpatients at the Andi Makassar Regional General Hospital Parepare. *Journal of Muslim Community Health*, 3(1), 83-92.
- Wahyu Untari Aji, Moch. Arief TQ, A. P. 2008. Pengelolaan Data Pasien Masuk, Keluar Dan Transfer Di Tempat Pendaftaran Pasien Rsu Jati Husada Karanganyar. *Ejurnal.Stikesmhk.Ac.Id*, 2, 1–15.
- Zulaika, et al. 2020. Analisis Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Rawat Jalan di RS Azra 2019. *Jurnal Teras Kesehatan*, 3(1), 40–52.

