

BAB 5

KESIMPULAN DAN SARAN

5.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan dari Tingkat kepuasan pasien pendaftaran rawat jalan maka dapat disimpulkan hasil kepuasan pasien dengan lima dimensi pelayanan meliputi wujud nyata (*tangible*), kehandalan (*realibility*), cepat tanggap (*responsiveness*), empati (*empathy*), jaminan (*assurance*) akan dijabarkan berdasarkan tujuan penelitian sebagai berikut:

- a. Berdasarkan hasil dimensi *tangible* 90 responden pada dimensi *tangible* di Puskesmas Pandanwangi menunjukkan presentase 83% yang dikategorikan sangat puas. Dimensi *tangible* pada pernyataan kebersihan diruang tunggu memperoleh presentase 85% dengan kategori sangat puas, pada pernyataan petugas berpenampilan rapi memperoleh presentase 84% dengan kategori sangat puas, pada pernyataan fasilitas tambahan seperti televisi, koran, majalah, memperoleh presentase 79% dengan kategori puas, dan untuk pernyataan perlengkapan dan peralatan berupa kursi mikrofon dll memperoleh presentase 84% dengan kategori sangat puas.
- b. Dimensi *reliability* (kehandalan) pada dimensi ini presentase tertinggi bernilai 7% (6 dari 90 responden) kategori tidak puas pada indikator pernyataan tentang waktu pelayanan pasien. Presentase terendah bernilai 1% (1 dari 90 responden) kategori sangat puas dengan pernyataan proses pendaftaran mudah dipahami.
- c. Dimensi *responsive* penelitian ini menyimpulkan bahwa dari 3 pernyataan yang dinyatakan pasien sudah puas yaitu terhadap pelayanan yang cepat dan tanggap dari petugas pendaftaran apabila ada keluhan. Pada dimensi ini presentase terendah yaitu 1% (1 dari 90 responden) yang menyatakan pasien sangat tidak puas dari 3 pernyataan, presentase paling tinggi sebanyak 60% (54 dari 90 responden). Dapat diambil kesimpulan pada tabel 4.9 bahwa dimensi *responsiveness* dinyatakan sudah puas dengan presentase 80% kategori puas.
- d. Dimensi *emphaty* di Puskesmas Pandanwangi sudah memenuhi kategori puas dengan presentase tertinggi 46% (41 dari 90 responden), dalam pelayanan

namun masih terdapat pasien yang merasa tidak puas dengan presentase tertinggi yaitu 3% (3 dari 90 responden) terhadap pernyataan petugas selalu berkomunikasi dengan baik kepada pasien. Pelayanan kesehatan dikatakan memiliki dimensi *emphaty* peduli terhadap keluhan pasien, tidak membedakan pasien dalam memberikan pelayanan.

- e. Dimensi *assurance* di Puskesmas Pandanwangi terdapat pasien merasa sangat puas dengan presentase tertinggi 49% (44 dari 90 responden) terhadap indikator pernyataan petugas pendaftaran dapat dipercaya dan masih terdapat pasien yang tidak puas dengan presentase 9% (8 dari 90 responden) terhadap indikator pernyataan petugas pendaftaran memberikan salam kepada pasien sebelum memberikan pelayanan.
- f. Kepuasan pasien pendaftaran di Puskesmas Pandanwangi berdasarkan lima dimensi pelayanan menunjukkan bahwa dimensi *Tangible* 83%, *Realibility* 84%, *Responsiveness* 80%, *Empathy* 82%, dan *Assurance* 78% sehingga skor presentase rata-rata kepuasan pasien secara keseluruhan sebesar 81% dengan kategori kepuasan yaitu sangat puas.

5.2 Saran

Berpedoman pada hasil penelitian maka peneliti memberikan saran sebagai berikut:

- a. Diharapkan bisa menjadi pertimbangan bagi Puskesmas Pandanwangi untuk menyediakan beberapa fasilitas seperti koran majalah dll yang bisa membantu pasien agar tidak merasa jenuh menunggu antrian dipanggil dan bisa membantu meningkatkan kualitas pada dimensi *tangible*.
- b. Diharapkan perlu adanya perkembangan lebih dalam mengenai kemampuan petugas dalam memberikan pelayanan agar pasien mudah mengerti dan memahami apa yang harus pasien lakukan selanjutnya dan bisa membantu meningkatkan kualitas pada dimensi *reability*.
- c. Diharapkan bisa menjadi pertimbangan bagi Puskesmas Pandanwangi untuk meningkatkan daya tanggap terhadap keluhan pasien dan lebih peduli lagi

terhadap pasien untuk menghindari komplain dan bisa membantu meningkatkan kualitas pada dimensi *responsive*.

- d. Diharapkan bisa menjadi pertimbangan bagi Puskesmas Pandanwangi untuk lebih meningkatkan komunikasi yang baik dan efektif kepada pasien dengan memberika perhatian dan dukungan moral kepada pasien dan bisa membantu meningkatkan kualitas pada dimensi *emphaty*.
- e. Diharapkan meningkatkan kualitas pelayanan karena pasien akan merasa dilayanani dan dihargai dengan baik, dan dapat mempengaruhi keprofesionalan petugas dalam pelayanan pendaftaran dan dapat menghindari komplain dan bisa membantu meningkatkan kualitas pada dimensi *assurance*.



DAFTAR PUSTAKA

- Anwar, J., & Pratama, R. Y. 2022. Gambaran tingkat kepuasan pasien terhadap mutu pelayanan di Tempat Pendaftaran Rawat Jalan (TPPRJ) Puskesmas Sungai Durian. *Jurnal Perekam Medis dan Informasi Kesehatan*, vol 5(1) : 48-51.
- Engkus, E. 2019. Pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pasien di puskesmas Cibitung Kabupaten Sukabumi. *Jurnal Governansi*, vol 5(2) : 99-109.
- Hendayana, A. F. et al. 2021. Pengaruh kualitas pelayanan pendaftaran terhadap kepuasan pasien rawat jalan. *Jurnal Kesehatan Tambusai*, vol 2(3) : 93-103.
- Kaseger, H. et al. 2021. Analisis faktor kualitas pelayanan yang mempengaruhi kepuasan pasien dalam pelayanan rawat jalan di wilayah kerja Puskesmas X. *Jurnal Ilmiah Kesehatan Karya Putra Bangsa*, vol 3(1) : 23-32.
- Kes, N. M. et al. 2020. Pengaruh pelayanan pendaftaran online terhadap kepuasan pasien rawat jalan di Rumah Sakit X. *Journal Of Health Care*, vol 1(1).
- Listyorini, P. I. & Rosella, L. 2019. Pengaruh mutu pelayanan pendaftaran rawat jalan dengan kepuasan pasien Jaminan Kesehatan Nasional (JKN) di Puskesmas Gajah Surakarta. *SMIKNAS* : 1-11.
- Maulidah, T. 2019. Mutu pelayanan di tempat pendaftaran pasien rawat jalan. *HIGEIA (Journal of Public Health Research and Development)*, vol 3(4) : 601-611.
- Phantiasa, G. & Wijaya, L. 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.
- Porwani, S. & Septiyani, D. R. 2019. Hubungan antara kualitas pelayanan dengan kepuasan pasien rawat jalan di bagian pendaftaran pada UPTD Puskesmas Sosial Palembang. *Adminika*, vol 5(1) : 61-81.
- 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*, vol 4(1) : 573-580.
- Ripriyanti, R. F. & Hidayati, M. 2021. Analisis prosedur penerimaan pasien rawat jalan guna menunjang efektivitas pelayanan di Rumah Sakit X. *Cerdika: Jurnal Ilmiah Indonesia*, vol 1(10) :1360-1367.

- Sanah, N. 2017. Pelaksanaan fungsi puskesmas (pusat kesehatan masyarakat) dalam meningkatkan kualitas pelayanan kesehatan di Kecamatan Long Kali Kabupaten Paser. *eJournal Ilmu Pemerintahan*, vol 5(1) : 305-314.
- Sari, A. D. L. et al. 2020. Pengaruh mutu pelayanan terhadap kepuasan pasien pendaftaran rawat jalan Puskesmas Sayegan. *Jurnal Ilmu Kesehatan Bhakti Setya Medika* p-ISSN : 2528, 7621.
- Sylva, F. N. T. et al 2022. Pengelolaan rekam medis puskesmas. *Jambura Health and Sport Journal*, vol 4(2) : 2658-2863.
- Wardani, I. K. et al. 2018. Efektifitas pelatihan komunikasi terhadap kepuasan pasien pada petugas informasi dan pendaftaran Rumah Sakit. *Profesi (Profesional Islam): Media Publikasi Penelitian*, vol 15(2) : 71.
- Yudihartanti, Y. 2018. Penentuan hubungan mata kuliah penelitian dan tugas akhir dengan korelasi rank spearman. *Jutisi: Jurnal Ilmiah Teknik Informatika dan Sistem Informasi*, vol 6(3) :1691-1694.

