

BAB 5

KESIMPULAN DAN SARAN

5.1 KESIMPULAN

- a. Tingkat kepuasan pasien rawat jalan pada dimensi *tangibles* (nyata) di Klinik Rawat Inap NU Madinah Pujon sebagian responden sudah merasa puas dengan jumlah presentase 94%.
- b. Tingkat kepuasan pasien rawat jalan pada dimensi *reliability* (keandalan) di Klinik Rawat Inap NU Madinah Pujon sebagian responden sudah merasa puas dengan jumlah presentase 94%.
- c. Tingkat kepuasan pasien rawat jalan pada dimensi *responsiveness* (ketanggapan) di Klinik Rawat Inap NU Madinah Pujon sebagian responden sudah merasa puas dengan jumlah presentase 93%.
- d. Tingkat kepuasan pasien rawat jalan pada dimensi *assurance* (jaminan) di Klinik Rawat Inap NU Madinah Pujon sebagian responden sudah merasa puas dengan jumlah presentase 95%.
- e. Tingkat kepuasan pasien rawat jalan pada dimensi *emphaty* (empati) di Klinik Rawat Inap NU Madinah Pujon sebagian responden sudah merasa puas dengan jumlah presentase 94%.

Ditinjau berdasarkan aspek tingkat kepuasan yang paling tinggi adalah dimensi *Assurance*/Jaminan menunjukkan presentase sebesar 95% dan yang paling rendah adalah dimensi *Responsiveness*/Ketanggapan menunjukkan presentase sebesar 93%, sedangkan yang lain adalah *Tangibles*/Nyata menunjukkan presentase sebesar 94%, *Reliability*/Keandalan menunjukkan presentase sebesar 94%, dan *Emphaty*/Empati menunjukkan presentase sebesar 94%.

5.2 SARAN

- a. Diharapkan bagi tempat pendaftaran di Klinik rawat Inap NU Madinah Pujon untuk selalu mempertahankan pelayanan karena tingkat kepuasan pasien sangat diperlukan sehingga pasien merasa nyaman pada saat pelayanan di tempat tersebut.
- b. Diharapkan bagi peneliti dapat bermanfaat untuk menambah pengetahuan serta wawasan tentang tingkat kepuasan pasien tentang pelayanan di bagian pendaftaran rawat jalan klinik rawat inap NU madinah Pujon
- c. Diharapkan bagi peneliti selanjutnya untuk bisa meneruskan penelitian dengan menambahkan variabel dan lokasi penelitian yang berbeda.

DAFTAR PUSTAKA

- Arikunto, (2013). *Evaluasi Program Praktek Kerja Lapangan Penelitian Evaluatif Berdasarkan Context , Input , Process , Product (CIPP) Program Studi Pendidikan Ekonomi FKIP UHAMKA.*
- Bugin, (2015). *Metodologi Penelitian Kuantitatif.* Yogyakarta : Pustaka Belajar
- Daryanto dan Setyobudi, (2014). *Pelayanan Publik.* 1–40.
- Daryanto dan Setyobudi, (2014). *Tingkat Kepuasan Pasien Di RS Anna,*
- Daiddow, (2018). *Urgensi Pelayanan Prima Dalam Peningkatan Mutu Pembelajaran Di Lembaga Pendidikan Islam.* Jurnal Manajemen Pendidikan Islam
- Herlambang, (2016). *Pelayanan dalam klinik.* Galang Tanjung
- K. B. B. I. (2017). *Sistem Pelayanan Untuk Peningkatan Kepuasan Pengunjung, Perpustakaan Arsip Dan Dokumentasi Kota Bengkulu*
- Kotler, Kertajaya, & Setiawan, (2010). *Kepuasan Pasien Di Tempat Pendaftaran Pasien (TPP) Rawat Jalan RSUD Panembahan Senopati Bantul.* Universitas Jendral Ahmad Yani
- Morissan, (2012). Bab III - *Metode Penelitian Metode Penelitian.* Metode Penelitian, 32–41.
- Muninjaya, (2014). *Kepuasan Pelayanan. 1997,* 13–28.
- Oktaviani, (2008). *Analisis Dan Perancangan Sistem Pelayanan Pasien Rawat Jalan, Klinik Pratama Panti Waluyo Surakarta*
- Permenkes. (2014). *Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 9 Pasal 1 tentang Klinik.*

- Pohan, (2015). *Universitas medan universitas medan area*. Pemutusan Hubungan Kerja, 1, 1–12.
- Saryono, (2013). *Metode Penelitian*. Metode Penelitian Kualitatif, 17, 43
- Shofari, (2012). *Sistem Informasi Berbasis Fingerprint Untuk Meningkatkan Pelayanan Pendaftaranpasien Rawat Jalan*. Infokes, 3(2), 12–24.
- Sudiby, (2013). *Metode Penelitian*. Metode Penelitian Kualitatif, 17, 43.
- Sugiyono, (2013). *Gambaran Tingkat Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Loker Pendaftaran Rawat Jalan*. Puskesmas Jawa Timur
- Sugiyono, (2014). *Metode Penelitian*. BAB III Metode Penelitian, 53(9), 28–38.
- Sugiyono, (2016). *Bab III Metodologi Penelitian Kualitatif*. Nuevos Sistemas de Comunicación e Información, 2013–2015.
- Supranto, (2006). *Pengertian Jasa dan Pelayanan*. December, 1–6.
- Tjiptono dan Chandra, (2011). *Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pelanggan Glad Beauty Care Manado*.
- Tjiptono dan Chandra, (2012). *Kualitas layanan, keinginan pelanggan*. Angewandte Chemie International Edition, 6(11), 951–952., 14–35.
- Wangi R, (2017). *Tinjauan Keamanan Data Rekam Medis Pasien Pada Program Studi D-Iii Perekam Dan Informasi Kesehatan*. Stikes Ngudia Husada Madura Tahun 2021.
- Wykof, (2017). *Pengaruh Kualitas Pelayanan Di Bagian Pendaftaran Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Jalan Rumah Sakit Dungus 2017*. Jurnal Keperawatan. Universitas Muhammadiyah Malang
- Yuni, (2011). *Digital Repository Repository Universitas*. Universitas Jember (Issue September 2019).

