

BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

A. Kesimpulan

Dari hasil penelitian yang telah dilakukan dalam penelitian ini, maka dapat dihasilkan beberapa kesimpulan sebagai berikut:

1. Dimensi kualitas di bagian pelayanan pendaftaran pasien yang ada di Puskesmas Mulyorejo adalah pasien merasa puas.
2. Persepsi pasien terhadap kepuasan pasien dalam mendaftar di pelayanan pendaftaran di Puskesmas Mulyorejo adalah pasien merasa puas.
3. Secara umum bahwa persepsi kepuasan pasien dan dimensi kualitas pelayanan pendaftaran di Puskesmas Mulyorejo berada pada kategori puas.

B. Saran

Dari hasil penelitian yang telah dilakukan dalam penelitian ini, maka dapat dihasilkan beberapa saran sebagai berikut:

1. Agar tetap terjaga mutu kualitasnya dan berkembang sesuai dinamika yang ada, masukan dari pasien sebagai pelanggan hendaknya ditindaklanjuti.
2. Petugas pendaftaran hendak lebih ramah dan tanggap kepada pasien sebagai pelanggan sehingga persepsi yang diberikan tidak hanya puas akan tetapi sangat puas.

3. Untuk peningkatan kualitas sumberdaya manusia utamanya perekam medis, perlu adanya pembinaan terhadap karyawan agar dalam melayani pelanggan tidak mendapat persepsi yang kurang baik dari para pelanggannya.