

## **BAB V**

### **KESIMPULAN DAN SARAN**

#### **A. Kesimpulan**

Dari hasil dan pembahasan penelitian Tingkat kepuasan pasien rawat jalan terhadap pelayanan pendaftaran di Puskesmas Ciptomulyo Kota Malang

1. Responden yang berpendapat bahwa mutu pelayanan pendaftaran di Puskesmas Ciptomulyo termasuk dalam kategori sangat puas berjumlah (32%) , kategori puas berjumlah (58%) , kategori tidak puas (9%) , dan kategori sangat tidak puas (0%).
2. Responden yang merasa puas dengan mutu pelayanan petugas pendaftaran di Puskesmas Ciptomulyo berjumlah 93% dan responden yang merasa tidak puas berjumlah 7%.

#### **B. Saran**

Dari hasil dan pembahasan penelitian Tingkat kepuasan pasien rawat jalan terhadap pelayanan pendaftaran di Puskesmas Ciptomulyo Kota Malang, maka saran yang dapat disampaikan oleh peneliti adalah:

1. Sebaiknya Puskesmas Ciptomulyo mempertahankan mutu pelayanan pendaftaran dalam hal keramahan petugas ,keterampilan,kecepatan

2. pelayanan, dan kejelasan informasi agar merasa puas, senang terhadap pelayanan yang sudah diberikan oleh petugas.
3. Untuk meningkatkan kepuasan pasien di Puskesmas Ciptomulyo perlu adanya pelatihan customer service, peningkatan sarana dan prasarana serta peningkatan penunjang.
4. Sebaiknya Puskesmas Ciptomulyo menyediakan leaflet, brosur, dan informasi yang menampilkan profil puskesmas sarana dan prasarana agar mutu pelayanan pendaftaran lebih meningkat.
5. Kepada Poltekkes Kemenkes Malang agar hasil penelitian dalam bentuk file maupun produk dapat diarsipkan di perpustakaan sebagai bahan referensi pembelajaran maupun penelitian lainnya.
6. Kepada peneliti lain diharapkan dapat melakukan penelitian dengan cakupan yang lebih luas mengenai Tingkat kepuasan pasien rawat jalan terhadap pelayanan pendaftaran di Puskesmas Ciptomulyo Kota Malang.
7. Peneliti selanjutnya diharapkan dapat mengembangkan penelitian ini misalnya dengan melihat factor-faktor lain yang kepuasan pasien di Puskesmas Ciptomulyo Kota Malang.