

BAB V

PENUTUP

5.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil analisis data dan pembahasan di atas, dapat disimpulkan bahwa:

1. Karakteristik responden terbanyak berdasarkan jenis kelamin adalah perempuan (79%), berdasarkan usia adalah 50-60 tahun (30%), berdasarkan jenis pembayaran adalah BPJS (76%), berdasarkan pekerjaan adalah lain-lain (73%), dan berdasarkan poliklinik adalah penyakit dalam (22%).
2. Dimensi kepuasan berdasarkan bukti fisik (*tangible*) diperoleh hasil bahwa penilaian tingkat kepuasan terhadap pelayanan pendaftaran rawat jalan di Rumah Sakit Lavalette adalah sangat puas dengan didapatkan bahwa fasilitas di ruang pendaftaran telah memenuhi kebutuhan pasien.
3. Dimensi kepuasan berdasarkan keandalan (*reliability*) diperoleh hasil bahwa penilaian tingkat kepuasan terhadap pelayanan pendaftaran rawat jalan di Rumah Sakit Lavalette adalah sangat puas dengan didapatkan bahwa pemberian informasi terkait alur pendaftaran dan jadwal pelayanan dokter yang telah dipublikasikan melalui *website* dan media sosial.
4. Dimensi kepuasan berdasarkan daya tanggap (*responsiveness*) diperoleh hasil bahwa penilaian tingkat kepuasan terhadap pelayanan pendaftaran rawat jalan di Rumah Sakit Lavalette adalah sangat puas dengan didapatkan bahwa petugas pendaftaran mampu melayani pasien dengan tanggap, cepat, dan tepat.
5. Dimensi kepuasan berdasarkan jaminan (*assurance*) diperoleh hasil bahwa penilaian tingkat kepuasan terhadap pelayanan pendaftaran rawat jalan di Rumah Sakit Lavalette adalah sangat puas dengan didapatkan bahwa Rumah Sakit melakukan publikasi seputar jadwal praktik dokter pada *website* dan media sosial.
6. Dimensi kepuasan berdasarkan empati (*empathy*) diperoleh hasil bahwa penilaian tingkat kepuasan terhadap pelayanan pendaftaran rawat jalan di

Rumah Sakit Lavalette adalah sangat puas dengan didapatkan bahwa petugas pendaftaran menerapkan 5S (Senyum, Salam, Sapa, Sopan, Santun) dalam melayani pasien.

5.2 Saran

Berdasarkan pemaparan hasil penelitian di atas, berikut saran atau masukan yang dapat dilaksanakan baik bagi Rumah Sakit Lavalette maupun peneliti selanjutnya.

1. Bagi Rumah Sakit Lavalette

- a. Mempertahankan dan meningkatkan jumlah serta kenyamanan kursi tunggu di ruang pendaftaran pasien berdasarkan aspek ergonomi.
- b. Mempertahankan dan meningkatkan ketelitian dan ketepatan waktu petugas pendaftaran dalam memberikan pelayanan.
- c. Mempertahankan dan meningkatkan daya tanggap, kecepatan, serta ketepatan petugas pendaftaran dalam melayani pasien.
- d. Mengimbuu pasien untuk dapat mengakses informasi terkait alur pendaftaran serta jadwal praktik dokter pada *website* dan media sosial Rumah Sakit.
- e. Mempertahankan dan meningkatkan konsistensi petugas pendaftaran dalam menerapkan 5S (Senyum, Salam, Sapa, Sopan, dan Santun) ketika melayani pasien.

2. Bagi Peneliti Selanjutnya

- a. Peneliti selanjutnya diharapkan dapat melakukan uji statistik untuk mengetahui signifikansi antara karakteristik responden dan kelima dimensi *Service Quality* (SERVQUAL) yakni *tangible, reliability, responsiveness, assurance, empathy* terhadap kepuasan pasien.
- b. Peneliti selanjutnya diharapkan dapat mengkorelasikan motto Rumah Sakit Lavalette dengan dimensi kepuasan pasien.