**BAB VI**

**KESIMPULAN DAN SARAN**

1. **Kesimpulan**

Berdasarkan uraian dan analisa yang telah dikemukakan pada bab-

Bab sebelumnya maka hasil penelitian dapat disimpulkan sebagai berikut :

1. Pelaksanaan Pelayanaan Pendaftaran Pasien Baru Rawat Jalan tidak sepenuhnya dilaksanakan oleh seluruh petugas pendaftaran rawat jalan,
2. Pelaksanaan Pelayanan Pendaftaran pasien baru berdasarkan tingkat kepuasaan dinilai puas berdasarkanlima dimensi mutu pelayanan, kategori setuju dan sangat setuju berdasarkan :
3. *Reability* (kehandalan) sebesar 95 %
4. *Responsivenes* (ketanggapan) sebesar 95 %
5. *Assurance* (kualiatas pelayanan) sebesar 95 %
6. *Emphaty* sebesar 97 %
7. *Tangible*sebesar 98 %

Maka secara keseluruhan tingkat kepuasaan pasien berdasarkan 5 dimensi mutu pelayanan dapat dinilai puas sebesar 95 %

1. Pelaksanaan Pelayanan Pendaftaran pasien baru berdasarkan tingkat kepuasaan dinilai puas berdasarkan lima dimensi mutu pelayanan, kategori sangat tidak setuju dan tidak setuju berdasarkan :
2. *Reability* (kehandalan) sebesar 5 %
3. *Responsivenes* (ketanggapan) sebesar 5 %
4. *Assurance* (kualiatas pelayanan) sebesar 5 %
5. *Emphaty* sebesar 3 %
6. *Tangible* sebesar 2 %

Maka secara keseluruhan tingkat kepuasaan pasien berdasarkan 5 dimensi mutu pelayanan dapat dinilai tidak puas sebesar 5 %

1. **Saran**
2. Melakukan sosialisasi kepada petugas pendaftaran rawat jalan tentang standar prosedur oprasional.
3. Memberikan masukan kepada bagian pendaftaran rawat jalan untuk cara pengukuran tingkat kepuasaan pasien menggunakan 5 dimensi mutu pelayanan.
4. Dilakukan penyegaran terhadap petugas untuk meningkatkan *serviceexcellent* dengan melihat dimensi mutu pelayanan yaitu *Reability, Responsivenes, Assurance, Emphaty* dalam program Rumah Sakit yang dapat dilakukan dalam setiap 6 bulan sekali.