

BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

5.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan dalam penelitian ini maka dapat disimpulkan bahwa:

1. Dari hasil penelitian terdapat beberapa petugas pendaftaran yang masih kurang dalam berkomunikasi yang baik. Dari segi kesopanan maupun empati terhadap pasien. Hal ini kemungkinan terjadi dikarenakan banyaknya jumlah pasien rawat jalan setiap hari dibagian pendaftaran yang menyebabkan maksimalnya pelayanan yang diberikan kepada pasien.
2. Dari hasil penelitian pada aspek komunikasi terdapat ketidakpuasan pasien pada saat menyampaikan informasi yang kurang jelas dan pasien juga mengatakan pada saat melakukan pendaftaran petugas tergesa-gesa. Terlihat pasien yang kurang puas dengan komunikasi petugas pendaftaran kurang ramah dalam segi komunikasi terhadap pasien dikarenakan banyaknya antrian pasien membuat petugas tidak bisa mengontrol emosi dan mimik wajah pada saat proses pendaftaran. Hal ini dikarenakan banyaknya antrian pasien yang akan mendaftar sehingga terjadi pendaftaran secara terburu-buru yang akan mengakibatkan pasien tidak puas pada saat proses pendaftaran.
3. Dari hasil penelitian pada aspek empati petugas pendaftaran juga terdapat ketidakpuasan pasien dipicu dari ketidakpedulian petugas terhadap kondisi yang diderita pasien dimana pasien merasa kurang diperhatikan.

Terlihat pasien pada saat menunggu waktu tunggu antrian pendaftaran, dimana hal ini harus sesuai dengan nomor antrian yang telah diberikan.

4. Dari hasil penelitian aspek waktu tunggu dimana sebagian pasien kurang puas dengan waktu tunggu, dikarenakan lamanya proses pendaftaran pasien yang membuat pasien harus menunggu lama disebabkan gangguan koneksi internet pada saat melakukan pendaftaran. Terdapat pasien juga sedikit kurang puas terhadap fasilitas ruang tunggu yang disediakan untuk menunggu proses pendaftaran, hal ini dikarenakan banyaknya antrian pasien pendaftaran yang mengakibatkan ruang tunggu lumayan padat.

5.2 Saran

Berdasarkan hasil kesimpulan diatas, untuk dapat meningkatkan kualitas pelayanan di pendaftaran rawat jalan dengan kepuasan pasien, adapun saran dalam peneliti ini sebagai berikut:

1. Diharapkan dengan adanya penelitian ini, pihak rumah sakit dapat menjadikan sebagai bahan mengenai kualitas pelayanan pendaftaran, sehingga dapat menunjang kualitas pelayanan.
2. Untuk petugas pendaftaran memperbaiki komunikasi dan memberikan pelayanan dengan kepastian yang baik, dapat memberikan rasa percaya dan keyakinan diri pasien terhadap kemampuan petugas dalam memberikan pelayanan, serta tidak membiarkan pasien menunggu tanpa adanya kejelasan petugas.
3. Perlunya lebih memprioritaskan pasien yang berkebutuhan khusus untuk di dulunkan proses pendaftarannya agar mendapatkan pelayanan selanjutnya.