

BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

5.1. Kesimpulan

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

1. Terdapat beberapa petugas pendaftaran yang belum memiliki komunikasi yang baik, dari segi keramahan maupun empati terhadap pasien. Hal ini mungkin terjadi dikarenakan banyaknya setiap hari jumlah pasien rawat jalan dibagian pendaftaran yang menyebabkan kurang maksimalnya pelayanan yang diberikan.
2. Pada aspek komunikasi petugas juga terdapat ketidakpuasan pasien pada saat menyampaikan informasi yang kurang jelas dan intonasi nada yang agak tidak enak terdengar, hal itu membuat pasien masi meraba-raba kemana proses selanjutnya setelah dari ruangan pendaftaran. Terdapat pasien yang kurang puas dengan keramahan petugas pendaftaran, terlihat dari tidak adanya sapaan maupun senyuman pada saat proses pendaftaran pasien. Hal ini terjadi dikarenakan banyaknya antrian pasien yang akan mendaftar sehingga terjadi pendaftaran secara buru-buru yang mengakibatkan tidak adanya waktu untuk menyapa pasien.
3. Pada aspek sikap empati petugas pendaftaran juga terdapat ketidakpuasan pasien pada saat proses menunggu waktu antrian pendaftaran, dimana hal ini harus sesuai dengan nomor antrian yang telah diberikan.
4. Pada aspek waktu tunggu, sebagian pasien kurang merasa puas dikarenakan lamanya proses pendaftaran pasien yang membuat pasien harus menunggu

sedikit lama, tidak hanya itu pasien juga sudah merasa puas terhadap fasilitas ruang tunggu yang disediakan untuk menunggu proses pendaftaran.

5.2. Saran

Adapun saran yang dapat diberikan penulis, yaitu sebagai berikut:

1. Untuk Rumah Sakit perlunya dipertahankan keramahan dan komunikasi yang baik.
2. Untuk petugas perlunya memperbaiki komunikasi, agar pasien mudah mengerti maksud dan tujuan dari informasi yang diberikan petugas pendaftaran.
3. Perlunya lebih memprioritaskan pasien yang berkebutuhan khusus untuk di deluankan proses pendaftarannya agar cepat mendapatkan pelayanan selanjutnya.