

## **BAB V**

### **PENUTUP**

#### **V.1 Kesimpulan**

Berdasarkan penelitian diperoleh hasil, sebagai berikut :

- a. Waktu tunggu pendaftaran pasien rawat jalan di poli mata RSUD Kota Bogor sebagian besar masuk kategori lama, yaitu 75 pasien (74,3%).
- b. Dari penelitian ini diperoleh hasil responden yang merasa puas dengan pelayanan lebih banyak yaitu 51 pasien (50,5%)
- c. Terdapat hubungan yang signifikan antara waktu tunggu terhadap tingkat kepuasan pasien rawat jalan di poli mata RSUD Kota Bogor yaitu waktu tunggu lama pasien merasa tidak puas adapun pasien yang tidak puas sebanyak 50 pasien (49,5%) dengan hasil uji statistik nilai *p-value* = 0,047.

Dapat disimpulkan bahwa waktu tunggu pasien di pelayanan pendaftaran rawat jalan khususnya di poli mata RSUD Kota Bogor termasuk dalam kategori lama, karena hal ini dilihat bahwa lamanya waktu tunggu pasien lebih dari 60 menit.

Dari tingkat kepuasan pasien di pelayanan pendaftaran rawat jalan khususnya di poli mata RSUD Kota Bogor sebagian besar merasa puas dengan pelayanan namun ada pula pasien yang merasa tidak puas terhadap pelayanan. Hal ini disebabkan petugas yang kurang cepat dalam melayani pasien, dan jumlah petugas yang terbatas.

Hasil penelitian antara waktu tunggu dengan kepuasan pasien disimpulkan, bahwa ada hubungan waktu tunggu terhadap tingkat kepuasan pasien rawat jalan di pelayanan pendaftaran khususnya di poli mata RSUD Kota Bogor.

#### **V.2 Saran**

- a. Bagi petugas pelayanan pendaftaran rawat jalan RSUD Kota Bogor, sebaiknya petugas bekerja sesuai Standar Operasional Prosedur (SOP), agar pasien merasa puasthadap pelayanan yang diberikan oleh petugas.

- b. Bagi responden sebaiknya lebih lagi mentaati prosedur atau alur pendaftaran yang sudah ditetapkan oleh RSUD Kota Bogor. Hal tersebut untuk mengurangi lamanya waktu tunggu di pelayanan pendaftaran.

Bagi pihak Rumah Sakit sebaiknya dibuat kebutuhan/pengadaan SDM terutama pada petugas pendaftaran secara periodik.

