

## **BAB V**

### **KESIMPULAN**

#### **A. Kesimpulan**

Berdasarkan hasil penelitian terhadap kenyataan dan harapan pada pasien rawat jalan dapat disimpulkan bahwa:

1. Hasil tingkat kesesuaian harapan pasien rawat jalan terhadap PIO menyatakan bahwa pada dimensi *emphaty* kenyataan melebihi nilai harapan. Pasien menyatakan sangat puas dengan pelayanan yang diberikan oleh petugas.
2. Hasil tingkat kesesuaian kenyataan pasien rawat jalan terhadap PIO pada dimensi *reliabilty*, *tangible* dan *responsiveness* yaitu sebagian besar pasien menyatakan kenyataan hampir mendekati harapan

dengan pelayanan masih belum puas karena masih ada terdapat kesenjangan dalam beberapa dimensi.

## **B. Saran**

Dari hasil penelitian yang di lakukan, disarankan kepada Rumah Sakit TK. IV Guntung Payung, pada pelayanan agar kiranya di pertahankan dan ditingkatkan serta pada fasilitas lebih ditingkatkan agar dapat meningkatkan kuliatas pelayanan yang baik dan fasilitas yang memadai.