

## **BAB VI**

### **PENUTUP**

#### **6.1 Kesimpulan**

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan di Rumah Sakit Tingkat III Brawijaya Surabaya, maka dapat ditarik kesimpulan bahwa :

1. Kualitas Interaksi di Rumah Sakit Tingkat III Brawijaya Surabaya yang terdiri dari sikap, perilaku dan keahlian yang telah diolah secara univariat berada pada kategori baik sebesar 95% Responden. Hal ini menunjukkan bahwa pasien merasa puas akan keramahan, kesopanan dan perhatian yang diberikan oleh dokter dan perawat selama menjalani perawatan.

2. Kualitas Lingkungan Fisik

Kualitas Lingkungan Fisik di Rumah Sakit Tingkat III Brawijaya Surabaya yang terdiri dari ambient condition, design dan faktor sosial yang telah diolah secara univariat berada pada kategori baik sebesar 63,8% responden. Hal ini menunjukkan bahwa pasien merasa puas akan fasilitas yang telah diberikan oleh rumah sakit.

3. Kualitas Hasil di Rumah Sakit Tingkat III Brawijaya Surabaya yang terdiri dari Waktu Tunggu, Bukti Fisik dan *Valensi* yang telah diolah secara univariat berada pada kategori baik sebesar 85% responden. Hal tersebut menunjukkan bahwa Kualitas Hasil di Ruang Rawat Inap Rumah Sakit Tingkat III Brawijaya Surabaya sudah sangat baik dari segi penampilan dokter dan perawat, pengalaman selama dirawat dan kesesuaian premi.

Namun sebaiknya ketepatan waktu *visite* perlu dievaluasi kembali agar pasien merasa puas dengan pelayanan yang diterimanya.

4. Kualitas Pelayanan di Ruang Rawat Inap Rumah Sakit Tingkat III Brawijaya Surabaya yang terdiri dari Kualitas Interaksi, Kualitas Lingkungan Fisik, dan Kualitas Hasil berada pada kategori baik. Oleh karena itu, rumah sakit sebagai pihak pemberi pelayanan agar tetap mempertahankan dan meningkatkan kualitas pelayanan di ruang rawat inap.

## 6.2 Saran

Berdasarkan hasil penelitian yang telah disampaikan, maka Penulis ingin menyampaikan saran yang kiranya bermanfaat bagi Rumah Sakit Tingkat III Brawijaya Surabaya. Adapun saran yang diberikan untuk rumah sakit adalah :

1. Rumah Sakit mengingatkan keluarga pasien jika tidak diperbolehkan membesuk pasien diluar jam berkunjung.
2. Rumah Sakit melakukan evaluasi kembali jam *visite* dokter agar lebih tepat waktu dalam melayani atau menangani pasien dan memperbaiki komunikasi antara dokter dengan pasien atau keluarga pasien mengenai jadwal *visite* dokter yang bersangkutan dengan mengadakan janji terlebih dahulu agar tidak terlalu menunggu kedatangan dokter.
3. Rumah Sakit melakukan pemeliharaan, pengawasan dan pengecekan kembali seluruh fasilitas di ruang rawat inap khususnya fasilitas AC disetiap ruangan setiap hari agar pasien dan keluarga pasien merasa nyaman selama mendapatkan perawatan.

4. Bagi Penelitian selanjutnya, hasil penelitian ini bisa digunakan sebagai bahan perbandingan dan referensi untuk penelitian dan sebagai bahan pertimbangan untuk lebih memperdalam penelitian selanjutnya dengan menggunakan variabel yang berbeda.