

## **BAB VI**

### **PENUTUP**

#### **Kesimpulan**

Kesimpulan dalam penelitian ini adalah ringkasan dari hasil penelitian yang mengacu pada tujuan khusus dilakukannya penelitian ini. Berdasarkan penelitian yang telah dilakukan maka dapat di simpulkan sebagai berikut :

1. Kualitas internal cara karyawannya kepada pelanggan tentang bagaimana interaksi dokter dan bidan dalam memberikan pelayanan tergolong cukup baik dan pasien sudah puas dengan pelayanan yang diterimanya.
2. Kualitas lingkungan fisik bahwa sebagian responden menyatakan fasilitas pelayanan yang diberikan tergolong cukup baik. Sehingga pasien puas dengan pelayanan yang diterimanya.
3. Kualitas hasil di Instalasi Rawat Inap Rumah Sakit Islam Ahmad Yani Surabaya terdapat hasil bahwa kinerja pelayanan tenaga medis dan non medis terhadap pasien tergolong cukup dan pasien merasa cukup puas dengan pelayanannya yang diterimanya.
4. Kualitas pelayanan di Instalasi Rawat Inap Rumah Sakit Islam Ahmad Yani Surabaya terdapat hasil bahwa penilaian responden tentang kualitas pelayanan tersebut sudah baik. Oleh karena itu, rumah sakit sebagai pihak pemberi pelayanan harus berupaya mempertahankan dan meningkatkan kualitas pelayanan di Instalasi Rawat Inap.

## **Saran**

### **Bagi Rumah Sakit**

1. Upaya menyediakan program / media komunikasi secara online misalnya website guna memudahkan pasien dalam berinteraksi atau berkonsultasi dengan dokter umum atau dokter umum ataupun dokter spesialis melalui website tersebut.
2. Upaya meningkatkan kedisiplinan dan komitmen dalam bekerja pada seluruh tenaga kesehatan rumah sakit terutama dokter pada ruang rawat inap multazam dan mina dapat dijumpai oleh komite medik sehingga dapat memberikan pelayanan yang cepat, tepat, akurat dan dapat melaksanakan tugas, fungsi serta perannya dengan baik sesuai visi dan misi rumah sakit.
3. Upaya menyediakan kotak saran di seluruh ruang Instalasi Rawat Inap untuk memudahkan pasien dalam memberikan saran bagi rumah sakit untuk dapat mengevaluasi pelayanan yang telah diberikan pasien apakah pelayanan tersebut telah sesuai dengan harapan pasien.

### **Bagi Peneliti Selanjutnya**

1. Disarankan untuk mencari dan membaca referensi lain lebih banyak lagi dengan jumlah responden yang lebih banyak lagi sehingga hasil penelitian sejumlah akan semakin baik serta dapat memperoleh ilmu pengetahuan yang baru.
2. Disarankan untuk meneliti seluruh kualitas pelayanan yang ada di rumah sakit beserta variabelnya termasuk kualitas lingkungan fisik dengan variabel faktor sosial untuk mendapatkan hasil yang semakin baik lagi.