

BAB VI

PENUTUP

6.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan tersebut sesuai dengan hasil yang diperoleh melalui tabel frekuensi dan wawancara dapat dilihat bahwa penilaian masing-masing dimensi kualitas pelayanan (*Responsiveness, Assurance, Tangible, Empathy, Reliability*) adalah baik. Jadi dapat disimpulkan bahwa kualitas pelayanan di ruang kamar bersalin RSIA Perdana Medica dalam kategori baik. Dan dapat diambil kesimpulan sebagai berikut :

1. Kualitas pelayanan terdiri dari 5 dimensi yaitu *responsiveness, assurance, tangible, empathy, reliability* pada pasien ruang kamar bersalin di Rumah Sakit Ibu dan Anak Perdana Medica secara keseluruhan sudah baik, namun ada beberapa subvariabel yang perlu di tingkatkan yaitu :
 - a. Pada dimensi *responsiveness* (daya tanggap) secara keseluruhan sudah baik, dengan nilai *mean* 3,09.
 - b. Pada dimensi *assurance* (jaminan) secara keseluruhan sudah baik, dengan nilai *mean* 3,01.
 - c. Pada dimensi *tangible* (bukti fisik) secara keseluruhan sudah baik, dengan nilai *mean* 2,92. Namun ada beberapa yang menilai kurang baik yaitu pada ruang kamar bersalin bersih dengan nilai *mean* 2,5.
 - d. Pada dimensi *empathy* (empati) secara keseluruhan sudah baik, dengan nilai *mean* 3,06.

- e. Pada dimensi *reliability* (*kehandalan*) secara keseluruhan sudah baik, dengan nilai *mean* 3,02.

6.2 Saran

1. Rumah Sakit Ibu dan Anak Perdana Medica Surabaya pada ruang kamar bersalin secara keseluruhan sudah baik. Tetapi ada beberapa item pada dimensi *tangible* yang perlu di perhatikan, yaitu kebersihan ruang kamar bersalin Rumah Sakit Ibu dan Anak Perdana Medica Surabaya harus ditingkatkan lagi supaya pasien nyaman.
2. Pada pihak Rumah Sakit Ibu dan Anak Perdana Medica Surabaya melakukan survey kepuasan secara rutin.
3. Membuat kotak saran, guna mendapat informasi sebagai upaya evaluasi dan peningkatan kualitas pelayanan.