

BAB V

PENUTUP

6.1 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 disimpulkan sebagai berikut :

1. Karakteristik responden rawat inap ruang teratai Rumah Sakit Islam Jemursari Surabaya yaitu sebagian besar berumur 46-55 tahun berjenis kelamin perempuan dengan pekerjaan wiraswasta dan lainnya serta berpendidikan menengah (SMA) yang memiliki tingkat ekonomi menengah keatas dan menggunakan metode pembayaran BPJS/Askes.
2. Kualitas interaksi pada variabel sikap dan perilaku kepada pelanggan tentang bagaimana interaksi dokter dan perawat dalam memberikan pelayanan kepada pasien telah tersampaikan dengan baik sehingga pasien merasa puas terhadap pelayanan yang telah diberikan dokter maupun perawat. Kualitas interaksi pada variabel keahlian masih belum tersampaikan dengan baik kepada pasien.
3. Kualitas lingkungan fisik di instalasi rawat inap ruang teratai pada variabel *ambient condition* dan desain ruangan belum tersampaikan dengan baik kepada pasien sehingga pasien belum merasa puas terhadap kualitas lingkungan fisik instalasi rawat inap ruang teratai.

4. Kualitas hasil di instalasi rawat inap ruang teratai penilaian responden terhadap waktu tunggu, bukti fisik dan valensi masih dikatakan bermasalah karena lebih dari dua puluh persen reponden memilih kategori cukup sehingga dapat disimpulkan bahwa kualitas hasil instalasi rawat inap ruang teratai belum tersampaikan kepada pasien dengan baik dan pasien belum merasa puas atas pelayanan yang telah di terima.

6.2 Saran

6.2.1 Bagi Rumah Sakit

1. Mempertahankan citra baik yang telah dicapai dengan tetap meningkatkankualitas pelayanan dokter dan perawat dari segi kesopanan dan keramahan.
2. Melakukan upaya peningkatan keahlian petugas medis dalam memberikan pelayanan dengan mengadakan pelatihan dan menerapkan *reward* dan *punishment*.
3. Tetap meningkatkan kualitas kerapian ruang perawatan, kebersihan kamar mandi perawatan dan penerangan ruang perawatan agar pasien selalu puas terhadap pelayanan di instalasi rawat inap ruang teratai Rumah Sakit Islam Jemursari Surabaya.
4. Mempertahankan kesesuaian jadwal kunjungan, kecepatan dokter dalam merespon kebutuhan pasien serta kecepatan perawat dalam merespon kebutuhan pasien agar pasien selalu puas terhadap pelayanan di instalasi rawat inap ruang teratai Rumah Sakit Islam Jemursari Surabaya.

6.2.2 Bagi Peneliti Selanjutnya

1. Disarankan untuk peneliti selanjutnya untuk mencari referensi lebih banyak referensi terkait faktor-faktor yang mempengaruhi BOR lebih dalam lagi sehingga hasil selanjutnya akan semakin baik dan dapat memperoleh ilmu pengetahuan baru dan bermanfaat bagi banyak orang.
2. Disarankan meneliti dengan jumlah responden yang lebih banyak dan memilih variabel dengan pernyataan yang sesuai dengan tujuan penelitian.