

BAB V

KESIMPULAN

5.1 Kesimpulan

1. 5 dimensi yang telah diidentifikasi di Rumah sakit tipe b dan tipe C didapatkan rumah sakit tipe B unggul pada 3(tiga) dimensi *Tangibles*, *Emphaty*, dan *Responsiveness*. Sedangkan kualitas pelayanan pada dimensi *Reliability* dan *Assurance* kedua rumah sakit tersebut tidak ada bedanya.
2. Penyebab utama rendahnya BOR rumah sakit tipe B disebabkan oleh dimensi *Realibility*
3. Penyebab utama rendahnya BOR rumah sakit tipe C disebabkan oleh dimensi *Responsiveness*

5.2 Saran

Berdasarkan dari identifikasi yang telah dilakukan maka perlu dilakukan peningkatan kualitas pelayanan sesuai dengan lima dimensi RATER agar pencapaian nilai BOR di rumah sakit tipe B dan rumah sakit tipe C dapat terpenuhi .