

## **BAB V**

### **KESIMPULAN DAN SARAN**

#### **5.1. Kesimpulan**

Dari hasil penelitian yang dilakukan terhadap pasien rawat inap RSB Limijati Bandung sesuai dengan kriteria inklusi dapat disimpulkan bahwa :

1. Dimensi Bukti Fisik Langsung adalah dimensi dengan nilai SERVQUAL Gap Score paling besar, artinya bagian paling kurang memuaskan pasien rawat inap dari pelayanan staf medik RSB Limijati adalah di bagian bukti-bukti fisik, karena bukti-bukti fisik staf medik RSB Limijati kurang sesuai dengan harapan mereka.
2. Dimensi Empati adalah dimensi dengan nilai SERVQUAL Gap Score paling kecil, artinya hal yang paling membuat pasien rawat inap merasa puas atas pelayanan RSB Limijati adalah karena staf medik RSB Limijati mempunyai empati yang hampir sesuai dengan harapan mereka.
3. Terdapat peningkatan nilai kepuasan secara menyeluruh selama periode Juli-Desember 2007 jika dibandingkan dengan periode pada bulan Januari-Juni 2007. Hal ini dapat terjadi karena RSB Limijati sudah mulai meningkatkan mutu pelayanannya untuk mengantisipasi tuntutan perkembangan jaman.
4. Mutu pelayanan yang baik dari staf medik menentukan kepuasan pasien rawat inap RSB Limijati Bandung, terutama dalam faktor-faktor tertentu, di antaranya bukti fisik, keandalan, daya tanggap, jaminan, dan empati.

## 5.2. Saran

Dari hasil penelitian yang dilakukan terhadap pasien rawat inap RSB Limijati Bandung, penulis ingin memberikan beberapa saran untuk meningkatkan mutu pelayanan staf medik RSB Limijati agar kepuasan pasien rawat inap semakin meningkat, di antaranya :

1. Memperbaiki penampilan fisik RSB ke arah yang lebih baru sesuai dengan perkembangan jaman, baik dari segi bangunan secara keseluruhan maupun secara detail seperti renovasi ruang persalinan atau pun renovasi kamar mandi umum.
2. Setelah sekian lama peralatan medik harus diganti dengan alat-alat yang baru, bukan hanya disteril saja.
3. Penampilan staf medik harus selalu memperhatikan kerapihan penampilan juga, jangan terlalu terpaku pada pelayanannya saja.
4. Dengan struktur bangunan yang dibiarkan tertata kurang teratur setelah puluhan tahun, perlu adanya kejelasan yang lebih mudah dimengerti mengenai arah-arah tertentu yang dapat disajikan lewat papan pengumuman ataupun penunjuk arah.
5. Pertahankan nilai empati, daya tanggap, reliabilitas, dan jaminan yang sudah cukup baik.