

BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

5.1. Kesimpulan

Dari hasil penelitian yang dilakukan terhadap pasien rawat inap RS Bhayangkara Sartika Asih Bandung dapat disimpulkan bahwa kualitas pelayanan dapat mempengaruhi kepuasan pasien rawat inap di RS Bhayangkara Sartika Asih Bandung. Hal ini dapat terlihat dari hasil analisa dengan menggunakan metode SERVQUAL yang di dalamnya terdiri dari faktor-faktor berikut, yaitu : bukti fisik, keandalan, daya tanggap, jaminan, dan empati.

5.2. Saran

Dari hasil penelitian yang dilakukan terhadap pasien rawat inap RS Bhayangkara Sartika Asih Bandung, penulis ingin memberikan beberapa saran untuk meningkatkan kualitas pelayanan di RS Bhayangkara Sartika Asih agar kepuasan pasien rawat inap semakin meningkat, di antaranya :

- Mengganti peralatan – peralatan medik sederhana yang dipakai dengan peralatan yang lebih modern.
- Memperbaiki fasilitas – fasilitas yang telah ada seperti merenovasi, melengkapi dan menjaga kebersihan kamar pasien, ruang operasi, dan laboratorium.
- Mendisiplinkan waktu kunjungan dokter.
- Meningkatkan bukti fisik, keandalan dalam menangani pasien, dan jaminan yang lebih baik.
- Pertahankan nilai empati dan daya tanggap yang sudah cukup baik.