

## BAB VI

### KESIMPULAN DAN SARAN

#### 6.1. Kesimpulan

Dari hasil penelitian hubungan mutu pelayanan dengan kepuasan pasien rawat inap Rumah Sakit Kota Lospalos dapat disimpulkan :

1. Tidak ada hubungan yang bermakna antara bukti fisik atau *tangibles* dengan kepuasan pasien rawat Inap Rumah Sakit Kota Lospalos dengan *P Value* diperoleh  $0.063 > 0.05$ . Dari hasil analisa diperoleh pula nilai *Odds Ratio* (OR) 4.900 (0.992-24.208).
2. ada hubungan yang bermakna antara *tangibles* dengan kepuasan pasien rawat inap Rumah Sakit Kota Lospalos dengan *P Value* diperoleh  $0.002 < 0.05$ . dari hasil analisis keeratan hubungan dua variabel diperoleh nilai *Odds Rasio* (OR) 16.875(2.555-111.463).
3. ada hubungan antara kualitas pelayanan *responsiviness* dengan tingkat kepuasan pasien rawat inap Rumak Sakit Kota Lospalos dengan *P Value* diperoleh  $0.04 < 0.05$ . dari hasil analisis keeratan hubungan dua variabel diperoleh nilai *Odds Rasio* (OR) 21.600 (2.085-223.651).
4. ada hubungan antara kualitas pelayanan *assurance* dengan tingkat kepuasan pasien rawat inap Rumah Sakit Kota Lospalos dengan *P value* diperoleh  $0.042 < 0.05$ , dari hasil analisis keeratan hubungan dua variabel diperoleh nilai *Odds Rasio* (OR) 6.400 (11.56-35.437).
5. ada hubungan antara kualitas pelayanan *empathy* dengan tingkat kepuasan pasien rawat inap Rumah Sakit Kota Lospalos dengan *P Value* diperoleh  $0.0015 < 0.05$ , , dari hasil analisis keeratan hubungan dua variabel diperoleh nilai *Odds Rasio* (OR) 9,333 (1.637- 53.208)

## 6.2. Saran

Hasil penelitian ini bisa dijadikan sebagai bahan masukan bagi Rumah Sakit Kota Lospalos untuk meningkatkan kepuasan pasien terutama pasien rawat inap karena sangat mempengaruhi kepuasan pasien.

1. *Tangibles*, terkait faktor bukti fisik maka diharapkan pihak Rumah Sakit Kota Lospalos lebih memperhatikan kebersihan lingkungan rumah sakit, memperluaskan tempat parkir, kebersihan ruang rawat inap, penataan ruangan lebih dirapikan kembali dan kebersihan dari petugasnya sendiri.
2. *Reliability*, terkait faktor kehandalan maka diharapkan pihak Rumah Sakit Kota Lospalos mengadakan atau pelatihan guna meningkatkan kemampuan dan pengetahuan petugas agar bisa meningkat kinerja kerja petugas dan perlu melakukan evaluasi terhadap setiap petugas yang memberikan pelayanan terhadap langsung pasien di ruang rawat inap Rumah Sakit Kota Lospalos.
3. *Responsiveness*, terkait faktor Ketanggapan maka diharapkan pihak Rumah Sakit Kota Lospalos melatih petugas ruang rawat inap agar selalu bertindak sesuai dengan SOP rumah sakit agar petugas dapat bertindak dengan cepat dan tepat dalam menghadapi permintaan, keluhan dan masalah dari setiap pasien.
4. *Assurance*, terkait dengan faktor jaminan maka diharapkan, pihak Rumah Sakit Kota Lospalos, dapat melakukan pengawasan terhadap bagian ketenagaan kerjaan, dan juga dapat memberikan pelatihan kepada setiap petugas, sehingga

keterampilan petugas dalam memberikan pelayanan kesehatan lebih baik.

5. *Emphaty*, terkait faktor simpati maka diharapkan petugas ruang rawat inap Rumah sakit Kota Lospalos, dapat berkomunikasi dengan pasien serta keluarganya dan menjaga kesopanan terhadap pasien. Hal ini juga akan memberikan dampak positif terhadap pemulihan kondisi psaien.