

BAB V

PENUTUP

5.1 Kesimpulan

1. Terdapat hubungan antara kualitas pelayanan keperawatan yang ditinjau dari dimensi *Reliability* (Kehandalan) dengan kepuasan pasien di instalasi rawat inap RSUD Toto kabila Kabupaten Bone Bolango.
2. Terdapat hubungan antara kualitas pelayanan keperawatan yang ditinjau dari dimensi *Assurance* (Jaminan) dengan kepuasan pasien di instalasi rawat inap RSUD Toto kabila Kabupaten Bone Bolango.
3. Terdapat hubungan antara kualitas pelayanan keperawatan yang ditinjau dari dimensi *Tangibles* (Bukti Fisik) dengan kepuasan pasien di instalasi rawat inap RSUD Toto Kabila Kabupaten Bone Bolango.
4. Terdapat hubungan antara kualitas pelayanan keperawatan yang ditinjau dari dimensi *Empathy* (Empati) dengan kepuasan pasien di instalasi rawat inap RSUD Toto Kabila Kabupaten Bone Bolango.
5. Terdapat hubungan antara kualitas pelayanan keperawatan yang ditinjau dari dimensi *Responsiveness* (Daya Tangkap) dengan kepuasan pasien di instalasi rawat inap RSUD Toto kabila Kabupaten Bone Bolango.

Berdasarkan uraian tersebut diatas maka dapat ditarik kesimpulan bahwa terdapat hubungan yang signifikan antara kualitas pelayanan dengan kepuasan pasien diruang rawat inap RSUD Toto Kabila Kabupaten Bone Bolango.

5.2 Saran

Untuk meningkatkan kualitas pelayanan dalam mewujudkan kepuasan pasien, ada beberapa hal yang harus dilakukan/diwujudkan oleh rumah sakit, sebagai berikut:

1. Pentingnya peningkatan keterampilan petugas untuk meningkatkan *Reliability* (Keandalan) mereka, dengan pelatihan atau pendidikan yang lebih tinggi, sehingga dapat memberikan pelayanan pemeriksaan dan pengobatan yang akurat dan cepat.
2. Petugas seharusnya memiliki keterampilan dalam berkomunikasi dengan pasien, yang berbeda latar belakang sosial dan pendidikannya, sehingga informasi yang diberikan dapat mudah dimengerti dengan jelas oleh pasien.

Memberikan pelayanan yang menyenangkan hati pasien (*responsiveness*) yang baik, dapat diperoleh dengan memberikan komunikasi dan penjelasan tentang tindakan medis dan medis terlebih dahulu sebelum melakukan tindakan tersebut kepada pasien.