

## **BAB V PENUTUP**

### **V.1 Kesimpulan**

Berdasarkan hasil penelitian diatas dapat disimpulkan bahwa :

- a. Sebanyak 66 responden di ruang rawat inap penyakit dalam di RSUD Kota Tangerang, hasil univariat didapatkan sebanyak 71,2% responden pasien merasakan kepuasan atas kualitas pelayanan, dan dari masing-masing variabel dari dimensi kualitas pelayanan didapatkan untuk aspek bukti langsung didapatkan sebanyak 78,8% responden, aspek kehandalan didapatkan sebanyak 81,8% responden, aspek daya tanggap didapatkan sebanyak 71,2% responden, aspek jaminan didapatkan sebanyak 77,3% responden, aspek empati didapatkan sebanyak 86,4% responden menyatakan bahwa kualitas pelayanan di RSUD Kota Tangerang adalah baik.
- b. Terdapat hubungan antara kualitas pelayanan yang terdiri dari aspek bukti langsung, kehandalan, daya tanggap, jaminan dan empati terhadap kepuasan pasien rawat inap penyakit dalam di RSUD Kota Tangerang.
- c. Kepuasan pasien rawat inap meningkat dengan meningkatnya bukti langsung dan jaminan pada pasien rawat inap penyakit dalam pada RSUD Kota Tangerang Tahun 2019.

### **V.2 Saran**

Berdasarkan hasil penelitian ini diharapkan :

- a. Bagi RSUD Kota Tangerang  
Secara umum pelayanan rawat inap penyakit dalam di RSUD Kota Tangerang baik karena sebagian besar pasien yang mengisi kuesioner menyatakan puas akan pelayanan, sehingga rumah sakit perlu untuk mempertahankan kualitas pelayanan atau jika bisa ditingkatkan.

b. Bagi Peneliti Lain

Bagi peneliti selanjutnya perlu dilakukan penelitian lanjutan mengenai kualitas pelayanan yang mempengaruhi kepuasan pasien, untuk mengetahui apakah ada perubahan terhadap kepuasan pasien rawat inap dan memperbanyak jumlah sampel untuk hasil yang lebih akurat.

c. Bagi FK UPN

Diharapkan penelitian ini dapat menambah pengetahuan dan pembelajaran tentang kualitas pelayanan kesehatan atau rumah sakit dan dapat dimanfaatkan untuk penelitian selanjutnya

