

## BAB V

### PENUTUP

#### A. Kesimpulan

Berdasarkan rumusan masalah, hasil penelitian dan pembahasan yang diperoleh pada bab sebelumnya yang paling berkualitas pada penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Keandalan (*reliability*) dalam pelayanan kesehatan pasien Rawat Inap sudah baik, dimensi ini ditunjukkan dengan selalu siapnya dokter dan kecakapan petugas Rumah Sakit Umum Daerah Moh Shaleh Kota Probolinggo dalam menangani pasien Rawat Inap, penanganan pasien yang sesuai dengan prosedur yang berlaku, dan selalu mengedepankan profesionalitas dalam memberikan pelayanan kepada pasien.
2. Empati (*empathy*), kemampuan merespon keluhan pelanggan sudah direspon dengan baik oleh petugas atau pegawai Rumah Sakit Umum Moh Shaleh Kota Probolinggo. Dan sikap empati yang dimiliki oleh pegawai rumah sakit sudah cukup bagus dalam memberikan pelayanan yang prima sesuai dengan visi dan misi yang dimiliki oleh Rumah Sakit Umum Moh Shaleh Kota Probolinggo.
3. Daya Tanggap (*responsiveness*), strategi rumah sakit untuk meningkatkan keahlian pegawai dalam memberikan pelayanan secara cepat dan tanggap yaitu para pegawai rumah

4. sakit selalu melakukan pelatihan, *in house training* (cara berkomunikasi) dan workshop-workshopp yang dilakukan secara rutin agar pelayanan yang diberikan sesuai dengan kebutuhan pasien.
5. Bukti fisik (*tangible*), sarana dan prasarana yang ada di Rumah Sakit Umum Daerah Moh Shaleh Kota Probolinggo telah memadai dan mendukung dalam membantu proses pelayanan Rawat Inap di Rumah Sakit. Namun fasilitas yang ada dalam ruangan rawat inap masih belum lengkap dan pemeliharannya masih butuh ditingkatkan.

Berdasarkan hasil penelitian diketahui bahwa keempat dimensi kualitas pelayanan yang digunakan untuk mengetahui kualitas pelayanan Rawat Inap Rumah Sakit Umum Daerah Moh Shaleh Kota Probolinggo semuanya berada pada kategori baik (berkualitas) maka dapat disimpulkan bahwa pelayanan kesehatan Rawat Inap di Rumah Sakit Umum Daerah Moh Shaleh Kota Probolinggo berkualitas.

#### **B. Saran**

Berdasarkan pengamatan yang secara langsung dilakukan oleh peneliti di Rumah Sakit Umum Moh Shaleh Kota Probolinggo, penulis dapat memberi saran yang mungkin berguna bagi Rumah Sakit Umum Daerah Moh Shaleh Kota Probolinggo, yaitu:

1. Diharapkan Rumah Sakit Umum Moh Shaleh Kota

Probolinggo agar fasilitas yang dibutuhkan oleh pasien agar diperhatikan dan dilengkapi agar pasien merasa nyaman selama menjalani perawatan di Rumah Sakit Umum Moh Shaleh Kota Probolinggo.

2. Diharapkan Rumah Sakit Umum Moh Shaleh Kota Probolinggo mengenai respon pegawai terkait keluhan yang disampaikan oleh pasien agar lebih memperhatikan sikap terhadap pasien dan memperhatikan setiap keluhan pasien yang sedang menjalani perawatan di Rumah Sakit Umum Moh Shaleh Kota Probolinggo.
3. Diharapkan Rumah Sakit Umum Moh Shaleh Kota Probolinggo agar lebih meningkatkan lagi keahlian pegawai dalam memberikan pelayanan yang cepat dan tanggap agar sesuai dengan prosedur dan sesuai dengan apa yang menjadi keinginan pasien.
4. Diharapkan Rumah Sakit Umum Moh Shaleh Kota Probolinggo agar lebih meningkatkan kinerja pegawai yang sesuai dengan kebutuhan pasien dan dapat memberikan pelayanan yang maksimal sesuai dengan prosedur pelayanan dan standar pelayanan yang ada di Rumah Sakit Umum Moh Shaleh Kota Probolinggo.