

## **BAB V**

### **KESIMPULAN DAN SARAN**

#### **A. Kesimpulan**

1. Kepuasan ibu bersalin yang menggunakan BPJS terhadap kualitas pelayanan Rsu Dewi Sartika Kota Kendari secara umum hampir sesuai dengan teori SERVEQUAL (Parasuraman dan Zeithml, 1990), yang terdiri dari 5 aspek meliputi *reliability* atau kehandalan, *assurance* atau jaminan, *tangibles* atau wujud nyata, *empathy* atau perhatian, dan *responsiveness* atau kepedulian.
2. Hambatan pada pelayanan RSU Dewi Sartika terutama pada pasien bersalin yang menggunakan BPJS yaitu kebersihan ruangan dan fasilitas, keramahan beberapa petugas dalam memberikan pelayanan masih kurang.
3. Solusi pada pelayanan di RSU Dewi Sartika terutama pada pasien bersalin peserta bpjs yaitu memberikan pelayanan ruangan yang membuat pasien merasa nyaman.

#### **B. Saran**

Selalu melakukan survey kepada ibu bersalin seperti memberi kuesioner atau kotak saran, agar mengetahui hal-hal yang sudah membuat pasien puas dan hal-hal yang masih kurang serta melakukan perbaikan tempat pelayanan seperti ruangan dan fasilitas, Seperti perbaikan pada ruangan yang masih kurang ideal,

menjaga kebersihan ruangan dan melengkapi alat pemeriksaan maupun alat penunjang diagnostik di rumah sakit agar bisa lebih meningkatkan kinerja petugas medis.