

BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

5.1 Kesimpulan

Penelitian ini dimaksudkan untuk menguji pengaruh dari variabel *Organizational Citizenship Behavior (OCB)* dan Pelayanan Prima terhadap Kepuasan Pasien. Objek dalam penelitian ini adalah Pasien Rawat Inap di Rumah Sakit Muhammadiyah Bandung dengan rentang waktu 3 bulan (Oktober, November, Desember). Dengan total sampel berdasarkan masing masing ruangan sebanyak 274 responden.

Berdasarkan hasil analisis data yang telah dilakukan, diperoleh beberapa kesimpulan sebagai berikut:

1. *Organizational Citizenship Behavior* dokter dan perawat di Rumah Sakit Muhammadiyah Bandung secara kualitatif masuk dalam kategori baik. Dimensi yang menjelaskan *Organizational Citizenship Behavior* seperti *Altruism, Conscientiousness, Sportmanship, Civic Virtue* dan *Courtesy* menunjukkan penilaian dalam kategori baik.
2. Pelayanan prima dokter dan perawat di Rumah Sakit Muhammadiyah Bandung masuk dalam kategori sangat baik. Dimensi dalam pelayanan prima seperti Kemampuan (*Ability*) dan Perhatian (*Attention*) menunjukkan penilaian dalam kategori baik, serta Dimensi Sikap (*Attitude*), Penampilan (*Appearance*), Tindakan (*Action*) dan Tanggung Jawab (*Accountability*) menunjukkan penilaian dalam kategori sangat baik

3. Kepuasan pasien rawat inap di Rumah Sakit Muhammadiyah Bandung secara kualitatif masuk dalam kategori baik. Aspek dalam kepuasan pasien seperti penilaian masuk RS, pelayanan dokter, pelayanann makanan pasien, sarana medis dan obat-obatan, konsisi fasilitas fisik RS (fisik RS), kondisi fasilitas ruang perawatan, pelayanan administrasi keluar RS menunjukkan penilaian dalam kategori baik serta aspek pelayanan perawat menunjukkan penilaian dalam kategori sangat baik.
4. Berdasarkan pengujian secara simultan *Organizational Citizenship Behavior* dan pelayanan prima berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pasien rawat inap di Rumah Sakit Muhammadiyah Bandung. Kemampuan variabel independen dalam menjelaskan variasi kepuasan pasien sebesar 58,6%, sedangkan sisanya 41,4% dijelaskan oleh variabel lain diluar penelitian ini.
5. Secara parsial *Organizational Citizenship Behavior* dan pelayanan prima mempunyai pengaruh berikut ini:
 - a. *Organizational Citizenship Behavior (OCB)* berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan pasien. Pengaruh *Organizational Citizenship Behavior (OCB)* tersebut adalah positif dengan nilai 0,335. Besarnya kontribusi *Organizational Citizenship Behavior (OCB)* terhadap kepuasan pasien adalah sebesar 33,5%.
 - b. Pelayanan prima berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan pasien. Pengaruh pelayanan prima tersebut adalah positif dengan nilai 0,269. Besarnya kontribusi pelayanan prima terhadap kepuasan pasien adalah sebesar 26,9%.

5.2 Saran

1. Pihak manajemen Rumah Sakit Muhammadiyah Bandung dapat menjadikan hasil penelitian ini sebagai alternatif maupun dasar pertimbangan untuk meningkatkan kualitas pelayanan dan sosialisasi tentang pentingnya kualitas pelayanan yang diberikan kepada pasien.
2. *Organizational Citizenship Behavior (OCB)* merupakan kegiatan tidak hanya tugas-tugas yang telah ditetapkan (*in-role*) namun lebih dari itu juga perilaku yang bersifat *extra-role* atau yang tidak digariskan dalam *job description*. Peningkatan mutu kinerja dari staf medis pada Rumah Sakit Muhammadiyah Bandung perlu diadakannya seperti *reward (Employee of the month)* yang dipasang pada setiap ruangan sehingga memberikan motivasi lebih terhadap pekerja yang mendapatkan reward.
3. Pelayanan prima merumakan pelayanan yang di berikan kepada pasien rumah sakit sehingga tingkat kepuasan pasien meningkat dengan memaksimalkan pada aktivitas lebih intensif. Manajemen Rumah Sakit Muhammadiyah Bandung perlu memperhatikan dan meningkatkan kesejahteraan dan memberikan seperti pelatihan (*training*) kepada staf medis dan juga dilanjutkan dengan bimbingan supervisi minimal 6 kali bimbingan untuk mengoptimalkan kompetensi secara aplikatif pada staf medis RSMB.

4. Meningkatkan fasilitas Rumah Sakit Muhammadiyah Bandung seperti tempat parkir yang luas, kondisi kebersihan fasilitas fisik RSMB, selain itu meningkatkan keamanan di wilayah parkir rumah sakit sehingga dapat meningkatkan rasa aman kepada pasien.