

BAB 7

KESIMPULAN SARAN

A. Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan mengenai “Study Jenis Komplain Pasien Rawat Inap di RSUD dr. Rasidin Kota Padang Tahun 2022” , maka dapat disimpulkan sebagai berikut:

1. Sebagian kecil dari responden (34,5%) di ruangan rawat inap RSUD dr. Rasidin Kota Padang komplain terhadap prasarana. Komplain paling banyak ditemukan berkaitan dengan tidak tersedianya sampiran pembatas antar pasien di ruangan rawat inap
2. Sebagian besar dari responden (56,0%) di ruangan rawat inap RSUD dr. Rasidin Kota Padang komplain terhadap sikap staff. Komplain paling banyak ditemukan berkaitan dengan kurang ramahnya perawat dalam melayani pasien
3. Sebagian besar dari responden (69,0%) di ruangan rawat inap RSUD dr. Rasidin Kota Padang komplain terhadap pelayanan. Komplain paling banyak ditemukan berkaitan dengan dokter tidak tepat waktu melakukan kunjungan terhadap pasien
4. Sangat sedikit responden (75,0%) di ruangan rawat inap RSUD dr. Rasidin Kota Padang komplain terhadap lingkungan rawat inap. Komplain paling

banyak ditemukan berkaitan dengan kenyamanan ruangan rawat inap dari kebisingan akibat tidak teraturnya jadwal kunjungan pasien.

B. Saran

Peneliti memberikan saran berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan sebagai berikut:

1. Bagi Profesi Keperawatan

Bagi profesi keperawatan diharapkan penelitian ini dapat menambah wawasan dan pengetahuan terkait dengan fenomena komplain yang ada di rumah sakit, sehingga dapat menjadi bahan evaluasi dalam memberikan pelayanan secara paripurna ketika melakukan pelayanan kepada pasien agar terciptanya *loyalitas* dan kepuasan pasien.

2. Bagi Rumah Sakit

- a. Bagi pihak rumah sakit RSUD dr. Rasidin perlu melakukan perbaikan dan peningkatan dalam segi fasilitas sarana prasarana terutama dengan pengadaan sampiran antar pasien karena hal tersebut dibutuhkan untuk menjaga privasi antar pasien di ruangan rawat inap
- b. Bagi pihak rumah sakit RSUD dr, Rasidin diharapkan untuk dapat memperhatikan semua kategori komplain di ruangan rawat inap terutama pada sikap staff dan pelayanan berkaitan dengan cara berkomunikasi dan bersikap kepada pasien. Karena ilmu komunikasi tidak dapat dilepaskan dari aktivitas sehari-hari terutama dibidang jasa dan pelayanan kesehatan,

maka sudah semestinya pendalaman ilmu komunikasi terutama komunikasi terapeutik bagi semua pemangku profesi kesehatan dan stakeholder bidang kesehatan untuk menjadikan komitmen bersama bagaimana meningkatkan kemampuan komunikasi terapeutik secara terprogram baik melalui bidang pendidikan formal maupun pelatihan-pelatihan khusus seperti *service excellent* dan komunikasi efektif sehingga seluruh petugas mampu melakukan pelayanan serta pasien merasa puas dalam pelayanan yang diberikan.

- c. Rumah sakit melalui kepala ruangan hendaknya melakukan *controlling* terjadwal berkaitan dengan ketepatan jadwal kunjungan petugas kesehatan yang melakukan dinas pada hari yang bersangkutan.
- d. Rumah sakit melalui kepala ruangan hendaknya melakukan *controlling* dan evaluasi terjadwal berkaitan dengan jam besuk pasien karena dapat mengganggu kenyamanan pasien lain di ruangan rawat inap

3. Bagi Peneliti selanjutnya

Bagi peneliti selanjutnya diharapkan dapat melanjutkan penelitian dalam lingkup yang lebih luas dengan menambah atau meneliti menggunakan variabel-variabel lain yang relevan serta dengan metode penelitian yang berbeda.

