

## BAB VII

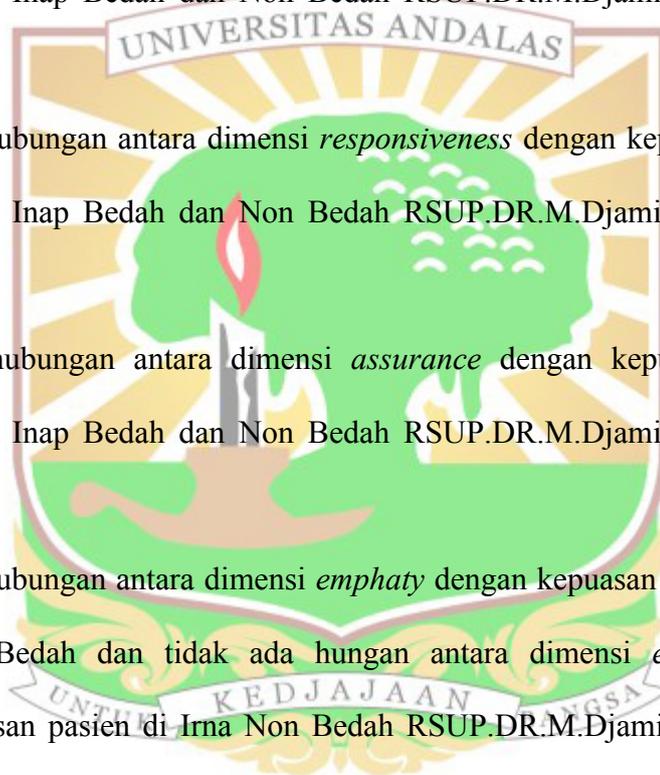
### KESIMPULAN DAN SARAN

Bab ini menjelaskan kesimpulan dari temuan penelitian yang telah dilakukan dan saran terkait hasil temuan tersebut. Kesimpulan dan saran yang peneliti sampaikan disesuaikan dengan tujuan khusus pada penelitian, berikut penjelasannya :

#### 7.1 Kesimpulan

1. Sebagian besar pasien di Rawat Inap Bedah dan Non Bedah RSUP.DR.M.Djamil Padang Tahun 2016 mengatakan Puas
2. Sebagian besar pasien di rawat inap bedag dan non bedah RSUP.DR.M.Djamil Padang Tahun 2016 berada pada kategori tidak baik untuk dimensi *tangible*.
3. Sebagian besar pasien di rawat inap bedag dan non bedah RSUP.DR.M.Djamil Padang Tahun 2016 berada pada kategori baik untuk dimensi *reliability*.
4. Sebagian besar pasien di rawat inap bedag dan non bedah RSUP.DR.M.Djamil Padang Tahun 2016 berada pada kategori tidak baik untuk dimensi *responsiveness*.
5. Sebagian besar pasien di rawat inap bedag dan non bedah RSUP.DR.M.Djamil Padang Tahun 2016 berada pada kategori baik untuk dimensi *assurance*.

6. Sebagian besar pasien di rawat inap bedah dan non bedah RSUP.DR.M.Djamil Padang Tahun 2016 berada pada kategori baik untuk dimensi *emphaty*.
7. Ada hubungan antara dimensi *tangible* dengan kepuasan pasien di Rawat Inap Bedah dan Non Bedah RSUP.DR.M.Djamil Padang Tahun 2016.
8. Tidak ada hubungan antara dimensi *reliability* dengan kepuasan pasien di Rawat Inap Bedah dan Non Bedah RSUP.DR.M.Djamil Padang Tahun 2016.
9. Ada hubungan antara dimensi *responsiveness* dengan kepuasan pasien di Rawat Inap Bedah dan Non Bedah RSUP.DR.M.Djamil Padang Tahun 2016.
10. Ada hubungan antara dimensi *assurance* dengan kepuasan pasien di Rawat Inap Bedah dan Non Bedah RSUP.DR.M.Djamil Padang Tahun 2016.
11. Ada hubungan antara dimensi *emphaty* dengan kepuasan pasien di Rawat Inap Bedah dan tidak ada hubungan antara dimensi *emphaty* dengan kepuasan pasien di Ina Non Bedah RSUP.DR.M.Djamil Padang Tahun 2016.
12. Dimensi *emphaty*, *responsiveness* dan *reliability* adalah yang paling berpengaruh terhadap kepuasan pasien di Rawat Inap Bedah RSUP.DR.M.Djamil Padang Tahun 2016 .



13. Dimensi *responsiveness* dan *emphaty* adalah yang paling berpengaruh terhadap kepuasan pasien di Rawat Inap Non Bedah RSUP.DR.M.Djamil Padang Tahun 2016

## 7.2 Saran

### 1. Bagi RSUP.DR.M.Djamil Padang

#### a. Bagi Rawat Inap Bedah

1. Memperbaiki keindahan penampilan fisik ruangan dan melengkapi peralatan baik medis dan non medis, mengatur jadwal kerja *cleaning service* agar kebersihan ruang rawat dan kamar mandi dapat terjaga, memperbaiki bentuk tampilan makanan yang diberikan kepada pasien, memperluas lahan parkir rumah sakit.
2. Mengingatkan ahli gizi agar lebih disiplin waktu dalam menyiapkan makanan pasien sehingga datang tepat waktu, menegur dokter dan perawat yang tidak memenuhi janji visit sesuai dengan waktu yang telah disepakati dengan pasien.
3. Memperbaiki kecepatan proses administrasi serta komunikasi petugas agar mampu memberikan informasi tentang tindakan / prosedur yang didapat oleh pasien, mengadakan pelatihan komunikasi bagi petugas administrasi agar petugas mampu memberikan informasi yang lengkap kepada pasien terkait biaya yang akan ditanggung pasien selama dirawat agar pasien tidak

merasa dirugikan, apabila ada penambahan biaya yang tidak ditanggung oleh asuransi.

4. Mengadakan pelatihan *softskill* bagi semua petugas agar meningkatkan rasa empati, perhatian, pengertian dan kedekatan dengan pasien dalam proses pelayanan.

**b. Bagi Rawat Inap Non-Bedah**

1. Memperbaiki keindahan penampilan fisik ruangan dan melengkapi peralatan baik medis dan non medis, mengatur jadwal *cleaning service* agar kebersihan ruang rawat selalu terjaga.
2. Mempertahankan dan meningkatkan kemampuan petugas rumah sakit dalam memberikan pelayanan yang handal dengan cara memberikan pelatihan – pelatihan yang sesuai dengan kompetensi dan standar rumah sakit.
3. Meningkatkan rasa aman dan nyaman bagi pasien, terutama pada saat transaksi terkait penambahan biaya di luar tanggungan asuransi, dengan cara memberikan informasi yang lengkap pada hari pertama pasien masuk rumah sakit, seperti apa kemungkinan perkiraan biaya yang akan ditanggungnya di luar tanggungan asuransi selama proses rawatan sehingga pasien tidak merasa di rugikan karena ketidaktahuan atau ketidak akuratan informasi yang didapat.

- Melaksanakan program *edukasi* berupa *softskills* yang sudah ada di rumah sakit secara berkala dan merata kepada seluruh perawat supaya menjadi kebiasaan atau budaya bagi perawat dalam berinteraksi dengan pasien. Selain itu *reward* juga penting untuk memotivasi perawat mempertahankan empati nya, seperti adanya pemilihan perawat cinta kasih setiap bulannya dengan *reward* kredit point bertambah atau apapun bentuk *reward* yang lain yang mampu memacu motivasi perawat dalam mempertahankan sifat empatinya.

## 2. Bagi Institusi Pendidikan

Dapat digunakan sebagai informasi ilmiah dalam bidang manajemen keperawatan khususnya yang berkaitan dengan kualitas pelayanan dan kepuasan pasien serta sebagai referensi untuk mata kuliah manajemen mutu pelayanan.

