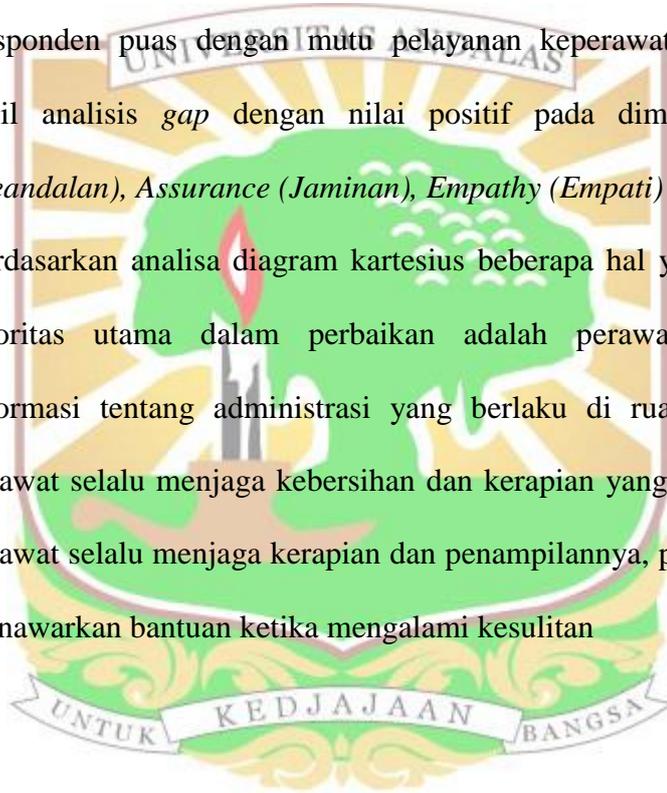


## BAB VII

### KESIMPULAN DAN SARAN

#### 7.1 KESIMPULAN

- 7.1.1 Rata-rata harapan responden dengan nilai tertinggi adalah pada dimensi *tangibles* dan *empaty*
- 7.1.2 Rata-rata persepsi responden dengan nilai tertinggi adalah pada dimensi *empaty*
- 7.1.3 Responden puas dengan mutu pelayanan keperawatan berdasarkan hasil analisis *gap* dengan nilai positif pada dimensi *Reliability* (*Keandalan*), *Assurance* (*Jaminan*), *Empathy* (*Empati*)
- 7.1.4 Berdasarkan analisa diagram kartesius beberapa hal yang merupakan prioritas utama dalam perbaikan adalah perawat memberitahu informasi tentang administrasi yang berlaku di ruang rawat inap, perawat selalu menjaga kebersihan dan kerapian yang tempati pasien, perawat selalu menjaga kerapian dan penampilannya, perawat bersedia menawarkan bantuan ketika mengalami kesulitan



#### 7.2 SARAN

##### 7.2.1 Bagi Bidang Keperawatan

1. Melakukan penilaian terhadap kepuasan pasien secara berkala dengan metode analisa kepuasan pasien yang menggambarkan harapan dan persepsi pasien dimana kepuasan pasien menjadi elemen penting yang dapat dipertimbangkan pihak manajemen sebagai acuan penyusunan strategi guna meningkatkan mutu layanan keperawatan

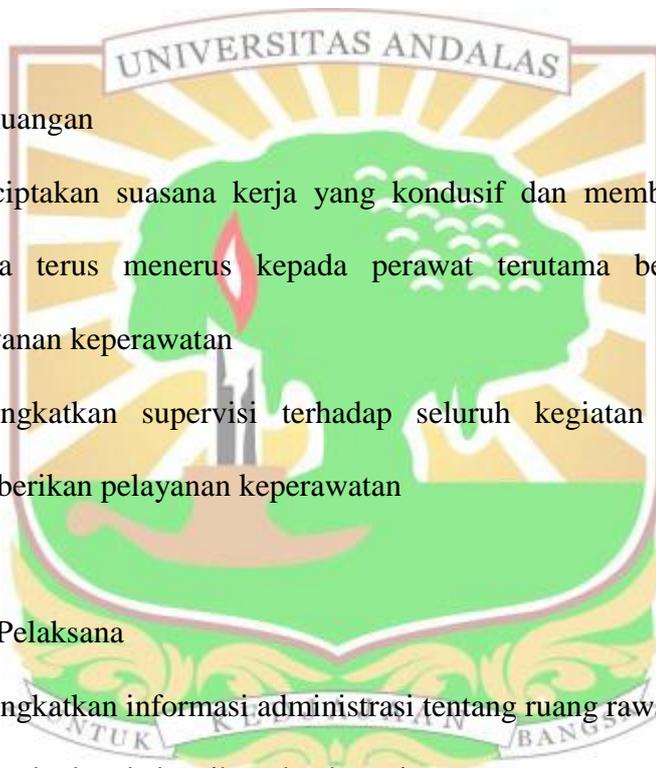
2. Mengoptimalkan kinerja tim mutu untuk memonitoring dan mengevaluasi secara rutin pelaksanaan kegiatan penilaian kepuasan pasien
3. Mengadakan pelatihan tentang perilaku *caring* perawat sehingga diharapkan perawat dapat melaksanakan asuhan keperawatan dengan sikap peduli, penuh kemurahan hati, jujur, dekat, hangat dan toleran terhadap pasien
4. Mengadakan pemilihan perawat teladan

#### 7.2.2 Kepala Ruangan

1. Menciptakan suasana kerja yang kondusif dan memberikan motivasi secara terus menerus kepada perawat terutama berkaitan dengan pelayanan keperawatan
2. Meningkatkan supervisi terhadap seluruh kegiatan perawat dalam memberikan pelayanan keperawatan

#### 7.2.3 Perawat Pelaksana

1. Meningkatkan informasi administrasi tentang ruang rawat inap
2. Meningkatkan kebersihan dan kerapian ruangan yang tempati pasien
3. Menjaga kebersihan alat-alat kesehatan yang digunakan
4. Menjaga kerapian dan penampilan perawat
5. Selalu siap sedia dalam menawarkan bantuan ketika pasien mengalami kesulitan



7.2.4 Dapat dibuat penelitian lanjutan dengan menyelidiki pengaruh karakteristik responden terhadap kepuasan pasien. Selanjutnya penelitian ini terbatas pada satu rumah sakit saja oleh karena itu perlu dilakukan pengembangan penelitian dengan populasi yang lebih banyak pada rumah sakit lain dengan membandingkan antara rumah sakit yang satu dengan lainnya.

