

## BAB VII

### PENUTUP

#### A. Kesimpulan

Penelitian ini adalah penelitian kuantitatif dengan desain *Analitik* dan pendekatan *Cross Sectional Study*, suatu penelitian untuk melihat hubungan antara variabel dependen (tingkat kepuasan pasien) dengan variabel independen (faktor-faktor kepuasan pasien). Adapun faktor-faktor kepuasan pasien meliputi karakteristik pasien (umur, jenis kelamin, pendidikan dan pekerjaan), bukti fisik (*Tangibles*), keandalan (*Reliability*), cepat tanggap (*Responsiveness*), jaminan (*Assurances*) dan kepedulian (*Emphaty*). Penelitian ini dilakukan di RSUD dr. Rasidin Padang dengan 73 orang responden.

Setelah dilakukan pengolahan data dengan menggunakan analisis statistik, maka penelitian ini menghasilkan kesimpulan :

1. Pasien paling banyak dirawat berada pada tahap usia dewasa awal, lebih dari separuh pasien adalah perempuan, tingkat pendidikan paling banyak adalah pendidikan SMA dan lebih dari separuh pasien tidak bekerja.
2. Lebih separuh pasien menilai baik faktor-faktor kepuasan pasien terhadap pelayanan keperawatan di ruang rawat inap RSUD dr. Rasidin Padang tahun 2017
3. Lebih separuh pasien merasa puas terhadap pelayanan keperawatan di ruang rawat inap RSUD dr. Rasidin Padang

4. Karakteristik pasien berupa umur, jenis kelamin dan pendidikan pasien di ruang rawat inap RSUD dr. Rasidin Padang tahun 2017 tidak memiliki hubungan yang signifikan dengan tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan keperawatan
5. Karakteristik pasien berupa pekerjaan pasien di ruang rawat inap RSUD dr. Rasidin Padang tahun 2017 memiliki hubungan yang signifikan dengan tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan keperawatan
6. Faktor bukti fisik (*Tangibles*) perawat di ruang rawat inap RSUD dr. Rasidin Padang tahun 2017 memiliki hubungan yang signifikan dengan tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan keperawatan
7. Faktor keandalan (*Reliability*) perawat di ruang rawat inap RSUD dr. Rasidin Padang tahun 2017 memiliki hubungan yang signifikan dengan tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan keperawatan
8. Faktor cepat tanggap (*Responsiveness*) perawat di ruang rawat inap RSUD dr. Rasidin Padang tahun 2017 tidak memiliki hubungan yang signifikan dengan tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan keperawatan
9. Faktor jaminan (*Assurances*) perawat di ruang rawat inap RSUD dr. Rasidin Padang tahun 2017 memiliki hubungan yang signifikan dengan tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan keperawatan
10. Faktor kepedulian (*Emphaty*) perawat di ruang rawat inap RSUD dr. Rasidin Padang tahun 2017 memiliki hubungan yang signifikan dengan tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan keperawatan

11. Faktor keandalan (*Reliability*) perawat merupakan faktor yang paling dominan dari semua faktor yang berhubungan dengan tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan keperawatan di ruang rawat inap RSUD dr. Rasidin Padang tahun 2017.

## B. Saran

### 1. Bagi pengembangan ilmu keperawatan

Bagi institusi pendidikan terutama ilmu keperawatan diperlukan studi lebih lanjut terkait tingkat kepuasan pasien tidak hanya melihat dari pelayanan keperawatan tetapi juga keseluruhan petugas kesehatan yang memberikan pelayanan kesehatan kepada pasien di suatu rumah sakit.

### 2. Bagi pelayanan keperawatan

Bagi pelayanan ilmu keperawatan khususnya RSUD dr. Rasidin Padang sebaiknya lebih memperhatikan sistem pelayanan kesehatan di rumah sakit tersebut guna untuk meningkatkan kepuasan pasien agar dalam upaya pengembangan rumah sakit yang lebih baik. Kepuasan pasien terhadap pelayanan keperawatan yang dapat ditinjau dari segi faktor yaitu faktor bukti fisik, keandalan, cepat tanggap, jaminan dan kepedulian. Terutama faktor keandalan yang memiliki peluang paling besar untuk meningkatkan kepuasan pasien.

### 3. Bagi peneliti selanjutnya

Bagi peneliti selanjutnya khususnya ilmu keperawatan dalam bidang manajemen keperawatan agar hasil penelitian ini hendaknya disempurnakan

dengan penelitian yang lebih luas seperti meneliti faktor-faktor tingkat kepuasan pasien menggunakan teori yang lain.

