

BAB VII

KESIMPULAN DAN SARAN

7.1 Kesimpulan

- 7.1.1 Penerapan pelayanan prima oleh perawat di ruang rawat inap Rumah Sakit X sudah baik.
- 7.1.2 Persepsi perawat di ruang rawat inap Rumah Sakit X terhadap supervisi yang dilaksanakan oleh atasan sudah baik.
- 7.1.3 Imbalan yang diterima oleh perawat di ruang rawat inap Rumah Sakit X sudah sesuai.
- 7.1.4 Desain pekerjaan yang ada di Rumah Sakit X sudah baik.
- 7.1.5 Perawat di ruang rawat inap Rumah Sakit X memiliki motivasi yang tinggi dalam menerapkan pelayanan prima kepada pasien.
- 7.1.6 Adanya hubungan antara pelaksanaan supervisi yang dilakukan oleh atasan dengan penerapan pelayanan prima oleh perawat di ruang rawat inap Rumah Sakit X. Semakin baik supervisi yang dilakukan oleh atasan maka semakin baik pula penerapan pelayanan prima.
- 7.1.7 Adanya hubungan antara imbalan dengan penerapan pelayanan prima oleh perawat di ruang rawat inap Rumah Sakit X. Semakin sesuai imbalan yang diterima maka semakin baik pula penerapan pelayanan prima.
- 7.1.8 Adanya hubungan antara desain pekerjaan dengan penerapan pelayanan prima oleh perawat di ruang rawat inap Rumah Sakit X.

Semakin baik desain pekerjaan maka semakin baik pula penerapan pelayanan prima.

7.1.9 Adanya hubungan antara motivasi dengan penerapan pelayanan prima oleh perawat di ruang rawat inap Rumah Sakit X. Semakin tinggi motivasi yang dimiliki oleh perawat maka semakin baik pula penerapan pelayanan prima.

7.1.10 Motivasi merupakan faktor yang paling dominan berhubungan dengan penerapan pelayanan prima oleh perawat di ruang rawat inap Rumah Sakit X.

7.2 Saran

7.2.1 Bagi Rumah Sakit

Penerapan pelayanan prima oleh perawat di ruang rawat inap Rumah Sakit X dipengaruhi oleh faktor supervisi, imbalan, desain pekerjaan dan motivasi. Disarankan kepada Rumah Sakit X untuk:

- a. Meningkatkan lagi pelaksanaan supervisi dengan cara melaksanakan sosialisasi SPO supervisi serta mengadakan pelatihan supervisi bagi seluruh kepala ruangan.
- b. Meningkatkan lagi monitoring dan evaluasi dari bidang keperawatan terhadap pelaksanaan supervisi oleh kepala ruangan.
- c. Senantiasa mensosialisasikan desain pekerjaan kepada karyawan-karyawan yang baru masuk

- d. Melakukan uji petik uraian tugas oleh kepala ruangan kepada perawat setiap paginya.
- e. Senantiasa meningkatkan kepuasan perawat selaku *customer* internal, seperti pemberian penghargaan kepada perawat yang memberikan pelayanan prima melalui program pemilihan perawat dengan layanan terprima pada masing- masing unit layanan tiap bulannya. Selain itu, Rumah Sakit X juga dapat melakukan pemilihan unit dengan kinerja yang baik dan diumumkan pada acara- acara internal yang dilaksanakan di Rumah Sakit sehingga mereka termotivasi untuk memberikan pelayanan prima kepada *customer* eksternal yaitu pasien.
- f. Memberikan pelatihan untuk meningkatkan penampilan perawat seperti pelaksanaan kelas kepribadian atau kelas kecantikan.

7.2.2 Bagi Perkembangan Ilmu Keperawatan

Disarankan kepada seluruh perawat untuk meningkatkan kompetensinya dalam memberikan pelayanan kepada pasien melalui pelatihan- pelatihan yang ada terutama pelatihan pelayanan prima serta senantiasa bekerja sesuai dengan standar prosedur operasional yang berlaku.

7.2.3 Bagi Peneliti Selanjutnya

Hasil penelitian ini dapat dijadikan sebagai referensi untuk peneliti selanjutnya. Penelitian ini dapat dikembangkan dengan mengukur variabel lain yang belum diteliti. Disarankan kepada peneliti selanjutnya untuk memasukkan metode observasi dalam pengumpulan data sehingga data yang terkumpul dapat menunjang data yang diperoleh dari hasil kuesioner, selain itu juga diperlukan suatu metode yang dapat menjamin bahwa kuesioner tersebut diisi sesuai dengan sebenarnya.

