

BAB VII

PENUTUP

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 penelitian.

A. Kesimpulan

1. Sebagian besar responden berada pada kelompok dewasa akhir, memiliki jenis kelamin perempuan dan berpendidikan menengah, antara kelompok tidak bekerja dengan kelompok bekerja hampir memiliki jumlah yang sama.
2. Lebih dari separuh responden memiliki proses pengambilan keputusan yang baik
3. Penilaian responden terhadap kualitas pelayanan keperawatan rawat inap yang meliputi bukti dimensi *tangible* (penampilan fisik) perawat, *reliability* (kehandalan) perawat, *responsiveness* (daya tanggap) perawat, *assurance* (jaminan) perawat, *empathy* (empati) perawat dimensi *tangible* (penampilan) perawat lebih dari separuh dalam kategori baik
4. Ada hubungan *tangible* (penampilan) perawat dengan proses pengambilan keputusan pasien untuk memilih Rumah Sakit Muhammadiyah Palembang.
5. Tidak ada hubungan *reliability* (kehandalan) perawat dengan proses pengambilan keputusan pasien untuk memilih Rumah Sakit Muhammadiyah Palembang

6. Ada hubungan *responsiveness* (daya tanggap) perawat dengan proses pengambilan keputusan pasien untuk memilih Rumah Sakit Muhammadiyah Palembang.
7. Ada hubungan *assurance* (jaminan) perawat dengan proses pengambilan keputusan pasien untuk memilih Rumah Sakit Muhammadiyah Palembang.
8. Ada hubungan *empathy* (empati) perawat dengan proses pengambilan keputusan pasien untuk memilih Rumah Sakit Muhammadiyah Palembang.

B. Saran

1. Bagi Rumah Sakit Muhammadiyah Palembang

a. Kepala Ruangan Rawat Inap

1. Melakukan contoh kepada perawat pelaksana dalam usaha meningkatkan kualitas pelayanan keperawatan yang meliputi kelima dimensi pelayanan keperawatan sehingga menjadi panutan untuk perawat pelaksana.
2. Melakukan supervisi tentang kualitas pelayanan keperawatan yang dilakukan oleh perawat terhadap pasien.
3. Memberikan *reward* ataupun *punishment* terhadap perawat pelaksana tentang kualitas pelayanan keperawatan. *Reward* secara sederhana dapat dilakukan dengan memberikan pujian kepada perawat yang melakukan tindakan pelayanan keperawatan dengan baik. sedangkan *punishment* dapat diberikan berupa teguran kepada perawat yang kurang baik dalam melakukan tindakan keperawatan.

b. Perawat Pelaksana Rumah Sakit Muhammadiyah Palembang

Perlu mempertahankan dan meningkatkan kelima dimensi kualitas pelayanan keperawatan, agar nantinya dapat membantu pasien dalam proses kesembuhan, dalam hal ini perawat perlu meningkatkan hubungan perawat-pasien agar dapat menumbuhkan rasa saling percaya dan menghargai.

c. Kepala Diklat Rumah Sakit Muhammadiyah Palembang

Mempertahankan dan meningkatkan lagi pengetahuan serta keterampilan perawat di ruang rawat inap mengenai kualitas pelayanan keperawatan. Peningkatan tersebut dapat dilakukan dengan cara terus menambah pengetahuan dan keterampilan perawat terkait kualitas pelayanan keperawatan dengan melakukan pelatihan klinis rutin dan berkala terhadap perawat pelaksana di ruang rawat inap misalnya tentang jenjang karir perawat.

2. Bagi Institusi Pendidikan

Masukan bagi institusi untuk dapat mengembangkan proses pendidikan keperawatan yang menekankan pada dihasilkannya perawat yang memiliki kualitas pelayanan yang baik. Caranya dengan memasukkan materi tentang kualitas pelayanan keperawatan dan proses pengambilan keputusan pasien untuk memilih suatu rumah sakit pada proses perkuliahan di kampus misalnya pada mata kuliah manajemen keperawatan.

3. Bagi Peneliti Selanjutnya

- a. Peneliti berharap khususnya kualitas pelayanan keperawatan perlu diperkuat dengan penelitian yang bersifat kualitatif agar bisa lebih mendalam untuk mengetahui kenapa pasien memilih suatu rumah sakit terkait dengan kualitas pelayanan keperawatan yang diberikan oleh perawat.
- b. Studi lebih lanjut terkait kualitas pelayanan rawat inap tidak hanya melihat kualitas pelayanan keperawatan, akan tetapi kualitas pelayanan rawat inap secara keseluruhan meliputi kualitas pelayanan dokter maupun tenaga kesehatan lainnya.

