

## BAB VII

### KESIMPULAN DAN SARAN

Bab ini menjelaskan tentang simpulan hasil penelitian dan saran terkait pembahasan yang telah dilakukan.

#### A. Kesimpulan

1. Rata-rata skor pengetahuan *pre test* pada kelompok intervensi adalah 4,23 dengan nilai tertinggi 7 dan nilai terendah 1. Sedangkan rata-rata skor *pre test* pada kelompok kontrol adalah 4,45 dengan nilai tertinggi 8 dan nilai terendah 2.
2. Rata-rata skor pengetahuan *post test* pada kelompok intervensi adalah 12,55 dengan nilai tertinggi 16 dan nilai terendah 9. Sedangkan rata-rata skor *post test* pada kelompok kontrol adalah 8,59 dengan nilai tertinggi 14 dan nilai terendah 5.
3. Rata-rata skor Sikap *pre test* pada kelompok intervensi adalah 66,86 dengan nilai tertinggi 82 dan nilai terendah 55. Sedangkan rata-rata skor *pre test* pada kelompok kontrol adalah 71,73 dengan nilai tertinggi 82 dan nilai terendah 55.
4. Rata-rata skor sikap *post test* pada kelompok intervensi adalah 80,82 dengan nilai tertinggi 92 dan nilai terendah 71. Sedangkan rata-rata skor *post test* pada kelompok kontrol adalah 74,73 dengan nilai tertinggi 87 dan nilai terendah 63.

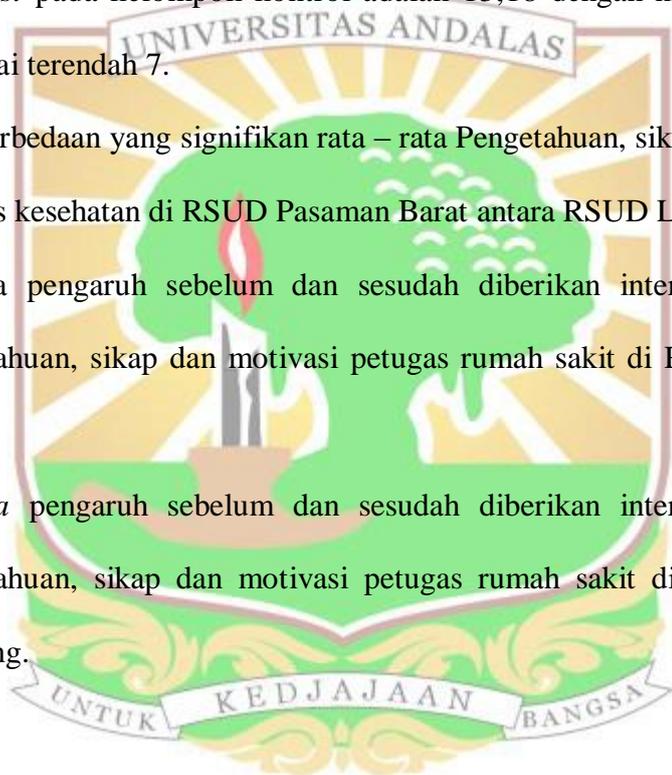
5. Rata-rata skor Motivasi *pre test* pada kelompok intervensi adalah 12,27 dengan nilai tertinggi 18 dan nilai terendah 7. Sedangkan rata-rata skor *pre test* pada kelompok kontrol adalah 10,23 dengan nilai tertinggi 16 dan nilai terendah 5. 106

6. Rata-rata skor motivasi *post test* pada kelompok intervensi adalah 15,73 dengan nilai tertinggi 20 dan nilai terendah 10. Sedangkan rata-rata skor *post test* pada kelompok kontrol adalah 13,18 dengan nilai tertinggi 19 dan nilai terendah 7.

7. Ada perbedaan yang signifikan rata – rata Pengetahuan, sikap dan motivasi petugas kesehatan di RSUD Pasaman Barat antara RSUD Lubuk Sikaping.

8. Adanya pengaruh sebelum dan sesudah diberikan intervensi terhadap pengetahuan, sikap dan motivasi petugas rumah sakit di RSUD Pasaman Barat.

9. Adanya pengaruh sebelum dan sesudah diberikan intervensi terhadap pengetahuan, sikap dan motivasi petugas rumah sakit di RSUD Lubuk Sikaping.



## B. Saran

### 1. Bagi Rumah Sakit

#### a. Direktur rumah sakit

Dengan adanya penelitian ini pihak rumah sakit melalui direktur agar dapat menyiapkan anggaran rumah sakit diadakannya pelatihan yang menggunakan metode yang berbeda (*soft skill*) terhadap petugas

kesehatan dalam pemberian pelayanan sehingga kualitas sumber daya manusia (SDM) di RSUD Pasaman Barat menjadi berkualitas.

b. Bidang Pelayanan

Bidang pelayanan agar dapat Meningkatkan pengetahuan, sikap dan motivasi petugas rumah sakit dalam implementasi *service excellence* di RSUD Pasaman Barat, dengan cara memberikan pelatihan yang berkala Sehingga dapat Meningkatkan produktivitas petugas kesehatan yang bertugas di rumah sakit sehingga dapat meningkatkan kualitas pelayanan dan citra rumah sakit di mata pasien.

c. Kepala Seksi Monitoring dan Evaluasi

Diharapkan kepada kepala seksi monitoring dan evaluasi untuk dapat membuat jadwal rutin terhadap evaluasi pelayanan prima dan melaporkan hasil monitoring dan evaluasi ini ke pihak terkait.

d. Kepala Ruangan

Diharapkan Kepala Ruangan dapat memantau para petugas kesehatan yang memberikan pelayanan kepada pasien didalam ruang rawatan ataupun ruang rawat jalan, dengan cara membuat jadwal supervisi dan melaksanakan monitoring dan evaluasi secara berkala sehingga dapat mengurangi keluhan pasien dalam pemberian pelayanan kesehatan.

**2. Bagi Program Studi Magister Keperawatan Universitas Andalas Padang**

Hasil penelitian ini diharapkan dapat dijadikan sebagai referensi ilmiah untuk digunakan dalam bidang keperawatan khususnya yang berkaitan dengan pemberian pelatihan tentang *service excellence* di rumah sakit.



### 3. Bagi Peneliti Selanjutnya

- a. Diharapkan penelitian ini dapat digunakan sebagai data dasar dan kerangka acuan serta informasi awal untuk mengembangkan penelitian selanjutnya dalam upaya meningkatkan mutu pelayanan.
- b. Peneliti mengharapkan agar dapat dilakukan penelitian lanjutan oleh peneliti lain dengan dua metode yang berbeda baik pada kelompok intervensi maupun kelompok kontrol.

