

## **BAB 7**

### **KESIMPULAN DAN SARAN**

Bab ini menguraikan kesimpulan yang telah didapat dari hasil penelitian dan memberikan saran yang terkait dengan masalah penelitian. Adapun kesimpulan dan saran diuraikan sebagai:

#### **7.1 Kesimpulan**

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan mengenai efektifitas *Smiling Program and Greeting Day* terhadap perubahan pengetahuan, sikap, kinerja dan kepuasan kerja di Semen Padang Hospital, diperoleh kesimpulan sebagai berikut:

1. Karakteristik karyawan pada kelompok intervensi rata-rata berusia 28,20 tahun dengan usia termuda 22 tahun dan tertua 40 tahun, lama bekerja rata-rata 4 tahun dengan yang paling lama 5 tahun dan paling baru 1 tahun, sebagian besar berjenis kelamin perempuan yaitu sebanyak 33 (73,3%) dan sudah menikah sebanyak 32 (71,1%), status kepegawaian sebagian besar sudah karyawan tetap yaitu sebanyak 31 (68,9). Pendidikan responden pada kelompok intervensi sebagian besar adalah diploma sebanyak 30 (66,7%)
2. Tidak ada perbedaan pengetahuan karyawan pada kelompok eksperimen maupun kelompok kontrol sebelum diberikan pelatihan *Smiling Program And Greeting Day* Pada Karyawan Semen Padang Hospital dengan nilai *p value* 0,142 ( $>0,05$ ) yang berarti tidak ada perbedaan yang bermakna antara pengetahuan kelompok kontrol dan kelompok intervensi sebelum diberi perlakuan.

3. Adanya perbedaan yang bermakna antara pengetahuan kelompok intervensi dengan kelompok kontrol setelah diberikan perlakuan dengan nilai *p value* 0,000 ( $p < 0,05$ ) yang berarti terdapat perbedaan yang signifikan antara kelompok intervensi dengan kelompok kontrol sesudah diberi perlakuan.
4. Tidak ada perbedaan sikap karyawan pada kelompok eksperimen maupun kelompok kontrol sebelum diberikan pelatihan *Smiling Program And Greeting Day* Pada Karyawan Semen Padang Hospital dengan nilai *p value* 0,586 ( $p > 0,05$ )
5. Adanya perbedaan yang bermakna antara sikap kelompok intervensi dengan kelompok kontrol setelah diberikan perlakuan dengan nilai *p value* 0,010 ( $p < 0,05$ ) yang berarti terdapat perbedaan yang signifikan antara kelompok intervensi dengan kelompok kontrol sesudah diberi perlakuan.
6. Tidak ada perbedaan kinerja karyawan pada kelompok eksperimen maupun kelompok kontrol sebelum diberikan pelatihan *Smiling Program And Greeting Day* Pada Karyawan Semen Padang Hospital dengan nilai *p value* 0,0494 ( $> 0,05$ ) yang berarti tidak ada perbedaan yang bermakna antara kinerja kelompok kontrol dan kelompok intervensi sebelum diberi perlakuan.
7. Adanya perbedaan yang bermakna antara kinerja kelompok intervensi dengan kelompok kontrol setelah diberikan perlakuan dengan nilai *p value* 0,011 ( $p < 0,05$ ) yang berarti terdapat perbedaan yang signifikan antara kelompok intervensi dengan kelompok kontrol sesudah diberi perlakuan.

8. Tidak ada perbedaan kepuasan kerja karyawan pada kelompok eksperimen maupun kelompok kontrol sebelum diberikan pelatihan *Smiling Program And Greeting Day* Pada Karyawan Semen Padang Hospital dengan nilai *p value* 0,125 ( $>0,05$ ) yang berarti tidak ada perbedaan yang bermakna antara kepuasan kerja kelompok kontrol dan kelompok intervensi sebelum diberi perlakuan.
9. Adanya perbedaan yang bermakna antara kepuasan kerja kelompok intervensi dengan kelompok kontrol setelah diberikan perlakuan dengan nilai *p value* 0,012 ( $p < 0,05$ ) yang berarti terdapat perbedaan yang signifikan antara kelompok intervensi dengan kelompok kontrol sesudah diberi perlakuan.

## 7.2 Saran

Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan, peneliti memberikan beberapa saran yang dapat digunakan agar program pelatihan yang dilakukan dimasa akan datang lebih baik lagi.

1. Bagi Rumah Sakit
  - a. Mengevaluasi efektifitas pelatihan *Smiling Program and Greeting Day* terhadap perubahan pengetahuan, sikap, kinerja dan kepuasan kerja di Semen Padang Hospital.
  - b. Melakukan evaluasi efektifitas pelatihan *Smiling Program and Greeting Day* secara berkala oleh unit *service excellence* SPH yang sudah ada. Evaluasi yang dilakukan mulai dari penyelenggaraan, pelaksanaan, proses dan hasil evaluasi pasca pelatihan.

- c. Menindalajuti hasil evaluasi pelatihan *Smiling Program and Greeting Day* yang telah dilakukan.
  - d. Membuat jadwal pelatihan rutin demi meningkatkan dan mempertahankan budaya *service excellence* di Semen Padang Hospital
  - e. Pihak manajemen pelayanan membuat standar layanan prima yang baku sebagai acuan dan disosialisasikan kepada seluruh pegawai yang berhadapan langsung dengan pelanggan/ pengunjung rumah sakit.
  - f. Memberikan penghargaan/ reward kepada pegawai yang melaksanakan *service excellence* sehingga mereka termotivasi untuk meningkatkan pengetahuan dan sikap kerja saat menghadapi pelanggan/ pengunjung rumah sakit. Pihak manajemen dapat membuat program *employee of the month/week* yaitu pemberian penghargaan kepada pegawai yang paling baik dalam bekerja serta mampu memberikan kepuasan kepada pelanggan rumah sakit.
2. Bagi Institusi Pendidikan
- a. Hasil penelitian ini diharapkan dapat digunakan sebagai bahan informasi ilmiah dalam perkembangan ilmu keperawatan khususnya yang berkaitan dengan pelatihan *Service excellence (Smiling Program and Greeting Day)*
  - b. Diharapkan kepada pihak pendidikan melakukan sosialisasi sejak dini dimulai dari bangku pendidikan kepada mahasiswa terkait penerapan budaya *Service excellence* sebagai persiapan dari mahasiswa sebelum nantinya terjun ke dunia pekerjaan.

3. Bagi Peneliti Selanjutnya

- a. Diharapkan peneliti yang akan datang dapat melakukan evaluasi pelaksanaan pelatihan *Service excellence*. Evaluasi yang dilakukan mulai dari persiapan, pelaksanaan termasuk materi dan lainnya sehingga pelatihan yang dilakukan bisa dinilai apakah benar-benar efektif atau ada masalah lain yang mempengaruhi pelatihan.
- b. Dalam penelitian ini terdapat keterbatasan dalam pengumpulan kuesioner sehingga peneliti selanjutnya bisa memakai enumerator untuk membantu peneliti dalam mengumpulkan kuesioner

