

## BAB VII

### PENUTUP

#### A. Kesimpulan

Penelitian ini adalah penelitian kuantitatif dengan desain 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 keandalan (*Reliability*), jaminan (*Assurance*), bukti fisik (*Tangible*), empati (*Empathy*) dan daya tanggap (*Responsiveness*). Penelitian ini dilakukan di ruang rawat inap bedah dan non bedah RSUP DR. M. Djamil Padang dengan 258 orang responden.

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

1. Lebih dari setengah pasien di rawat berada pada tahap usia dewasa akhir (40-60 tahun), lebih dari setengah pasien berjenis kelamin pria, mayoritas pendidikan terdapat pada kategori pendidikan rendah dan lebih dari setengah pekerjaan pasien terdapat pada kategori bekerja.
2. Sebagian besar pasien merasa kurang puas terhadap pelayanan keperawatan di ruang rawat inap RSUP DR. M. Djamil Padang.
3. Mayoritas pasien menilai baik faktor empati terhadap pelayanan keperawatan di ruang rawat inap RSUP DR. M. Djamil Padang.
4. Terdapat hubungan yang signifikan faktor keandalan (*reliability*), faktor jaminan (*assurance*), faktor bukti fisik (*tangible*), faktor empati (*empathy*) dan faktor daya tanggap (*responsiveness*) dengan kepuasan pasien di ruang rawat inap RSUP DR. M. Djamil Padang.
5. Faktor daya tanggap (*responsiveness*) perawat merupakan faktor yang paling dominan dari semua faktor yang berhubungan dengan tingkat

kepuasan pasien terhadap pelayanan keperawatan di ruang rawat inap RSUP DR. M. Djamil Padang.

## **B. Saran**

### **1. Bagi RSUP DR. M. Djamil Padang**

Bagi pelayanan ilmu keperawatan khususnya RSUP DR. M. Djamil Padang untuk lebih memperhatikan sistem pelayanan kesehatan di rumah sakit, agar upaya pengembangan rumah sakit kedepannya menjadi lebih baik lagi dan dapat meningkatkan kepuasan pasien. Dimana kepuasan pasien terhadap pelayanan keperawatan dapat ditinjau dari segi faktor keandalan, jaminan, bukti fisik, empati dan daya tanggap. Terutama pada faktor daya tanggap yang memiliki peluang paling besar untuk meningkatkan kepuasan pasien. Dalam hal ini perawat diharapkan agar lebih cepat tanggap terhadap kondisi pasien dan dapat memberikan bantuan sesuai kebutuhan pasien sehingga pasien merasa senang dan nyaman terhadap pelayanan perawat.

### **2. Bagi Institusi Pendidikan**

Dapat digunakan sebagai informasi ilmiah dalam bidang manajemen keperawatan khususnya yang berkaitan dengan kepuasan pasien dan faktor-faktor kepuasan serta sebagai referensi untuk mata kuliah manajemen mutu pelayanan.

### **3. Bagi Pelayanan 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.

### **4. Bagi Peneliti Selanjutnya**

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

disempurnakan dengan menggunakan faktor lain dalam penelitian seperti karakteristik pasien, kondisi / keadaan pasien di ruang rawat berdasarkan penyakit pasien.

