

BAB VII

KESIMPULAN DAN SARAN

A. Kesimpulan

Berdasarkan penelitian yang telah dilaksanakan tentang gambaran tingkat kepuasan pasien di IGD RS TK.III Dr.Reksodiwiryio Padang Tahun 2019 dapat disimpulkan bahwa :

1. Karakteristik pasien yang masuk di IGD RS TK.III Dr.Reksodiwiryio Padang pada umur responden hampir setengahnya dewasa awal, jenis kelamin responden sebagian besar perempuan, pendidikan responden hampir setengahnya perguruan tinggi dan pekerjaan responden hampir setengahnya ibu rumah tangga.
2. Diketahui tingkat kepuasan pasien di IGD RS TK.III Dr.Reksodiwiryio Padang hampir seluruh menyatakan puas.
3. Diketahui tingkat kepuasan pasien di IGD RS TK.III Dr.Reksodiwiryio Padang berdasarkan dimensi keandalan (*reliability*) sebagian besar adalah puas
4. Diketahui tingkat kepuasan pasien di IGD RS TK.III Dr.Reksodiwiryio Padang berdasarkan dimensi daya tanggap (*responsiveness*) sebagian besar adalah puas

5. Diketahui tingkat kepuasan pasien di IGD RS TK.III Dr.Reksodiwiry Padang berdasarkan dimensi jaminan (*assurance*) sebagian besar adalah puas.
6. Diketahui tingkat kepuasan pasien di IGD RS TK.III Dr.Reksodiwiry Padang berdasarkan dimensi empati (*empathy*) sebagian besar adalah puas
7. Diketahui tingkat kepuasan pasien di IGD RS TK.III Dr.Reksodiwiry Padang berdasarkan dimensi bukti langsung (*tangible*) hampir seluruh adalah puas.

B. Saran

1. Bagi Institusi Pendidikan

Dapat digunakan sebagai informasi ilmiah dalam bidang manajemen keperawatan khususnya yang berkaitan dengan kepuasan pasien di IGD serta sebagai referensi untuk mata kuliah manajemen di IGD.

2. Bagi Di IGD RS TK.III Dr.Reksodiwiry Padang

Bagi pelayanan ilmu keperawatan khususnya di IGD RS TK.III Dr.Reksodiwiry Padang untuk 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, daya tanggap, jaminan, empati dan bukti langsung. Terutama pada empati yang memiliki nilai terendah dan memiliki peluang besar untuk meningkatkan kepuasan

pasien. Dalam hal ini perawat diharapkan agar lebih meningkatkan empati terhadap kondisi pasien seperti memberikan bantuan sesuai kebutuhan pasien sehingga pasien merasa senang dan nyaman terhadap pelayanan di IGD.

3. Bagi Peneliti Selanjutnya

Bagi peneliti selanjutnya khususnya ilmu keperawatan dalam bidang manajemen keperawatan agar hasil penelitian ini hendaknya disempurnakan dengan menggunakan metode lain terkait dengan kepuasan pasien di IGD.

4. Bagi Pelayanan Keperawatan

Bagi institusi pendidikan terutama ilmu keperawatan diperlukan studi lebih lanjut terkait tingkat kepuasan pasien di IGD tidak hanya melihat dari pelayanan keperawatan tetapi juga seluruh petugas kesehatan yang memberikan pelayanan kesehatan kepada pasien terutama di IGD

