

## **BAB VII**

### **PENUTUP**

#### **7.1 Kesimpulan**

Berdasarkan hasil dan pembahasan penelitian, dapat ditarik kesimpulan sebagai berikut:

1. Pada umumnya pasien yang dirawat di ruang rawat inap RS Izza Cikampek memiliki pengalaman yang baik dan memiliki loyalitas terhadap rumah sakit.
2. Terdapat hubungan antara pengalaman pasien, serta dimensi komunikasi perawat, komunikasi dokter, dan daya tanggap petugas dengan loyalitas pasien di ruang rawat inap RS Izza Cikampek. Dimensi pengalaman pasien yang paling berpengaruh terhadap loyalitas pasien di ruang rawat inap RS Izza Cikampek ialah komunikasi dokter dan komunikasi perawat.
3. Tidak terdapat hubungan antara dimensi lingkungan rumah sakit, manajemen nyeri, komunikasi pengobatan dan informasi kepulangan dengan loyalitas pasien di ruang rawat inap RS Izza Cikampek.
4. Beberapa permasalahan pengalaman pasien terkait komunikasi perawat, komunikasi dokter, dan daya tanggap petugas dapat mempengaruhi loyalitas pasien di ruang rawat inap RS Izza Cikampek. Permasalahan tersebut terutama berkaitan dengan masih kurangnya pengetahuan petugas tentang bagaimana servis yang baik dan cara berkomunikasi yang efektif. Kebijakan dan alur yang tidak jelas dari rumah sakit juga akan

berpengaruh terhadap menurunnya kualitas pelayanan di rumah sakit dan berujung dengan pengalaman pasien dirawat yang kurang baik.

## 7.2 **Saran**

Saran dari hasil penelitian ini ada beberapa hal yang dapat dikemukakan untuk rumah sakit dan peneliti selanjutnya sebagai berikut:

### 1. **Bagi Direktur RS Izza Cikampek**

- a. Direkomendasikan untuk membuat kebijakan terkait jadwal kunjungan dokter ke ruangan, sehingga dapat meningkatkan pelayanan terkait dengan ketepatan waktu kunjungan.
- b. Perlu dilakukan supervisi dan evaluasi pengalaman pasien secara berkala agar dapat meningkatkan jumlah pasien yang loyal terhadap rumah sakit.

### 2. **Bagi Manajer Pelayanan Medis RS Izza Cikampek**

- a. Perlu dilakukan perbaikan pelayanan terkait dimensi pengalaman pasien yang berpengaruh terhadap loyalitas pasien, yaitu komunikasi dokter, komunikasi perawat, dan daya tanggap petugas.
- b. Perlu adanya peningkatan kompetensi, pengembangan, pelatihan/workshop kepada seluruh petugas untuk meningkatkan pengetahuan petugas terutama pelatihan *service exelent* dan komunikasi efektif.
- c. Perlu sosialisasi prosedur pelayanan kepada seluruh petugas kesehatan di ruang rawat inap, sehingga dapat memberikan pengetahuan dalam melakukan pelayanan

- d. Perlu melakukan evaluasi kinerja petugas kesehatan secara rutin tiap bulannya, sehingga dapat menjadi acuan perbaikan bagi petugas dan pengambilan keputusan bagi manajemen.
- e. Perlu melakukan monitoring dan evaluasi secara rutin terhadap kualitas layanan melalui survei pengalaman pasien dan menyediakan fasilitas untuk pengaduan keluhan seperti kotak saran, email, website, dan nomor telepon khusus untuk penanganan keluhan secara langsung serta respon cepat dari keluhan yang ditujukan kepada rumah sakit.

### 3. Bagi Manajer HRD RS Izza Cikampek

- a. Perlu adanya penambahan petugas sesuai dengan kebutuhan tenaga rumah sakit/beban kerja sehingga petugas dalam melakukan tugas sesuai dengan standar pelayanan.
- b. Perlu adanya monitoring kehadiran seluruh petugas dan membuat sistem *reward* dan *punishment* bagi petugas untuk memberikan motivasi kepada petugas serta meningkatkan disiplin kerja petugas.

### 4. Peneliti Selanjutnya

- a. Meneliti lebih jauh tentang hubungan antar beberapa faktor yang mempengaruhi loyalitas sesuai dengan teori loyalitas yang ada.
- b. Memperbesar ukuran sampel dan dilakukan di beberapa rumah sakit agar tingkat variasi semakin besar untuk menghindari data yang dihasilkan homogen/ tidak bervariasi.
- c. Menggunakan kriteria sampel yang berbeda dengan penelitian ini, misalkan mengambil kriteria pasien baru dan lama, atau meneliti pasien umum saja agar lebih spesifik menghindari bias pembiayaan.