

BAB VII

SIMPULAN DAN SARAN

Bab ini merupakan bab terakhir dari keseluruhan penelitian dengan menyajikan simpulan yang merupakan upaya menjawab tujuan penelitian. Pada bab ini juga disampaikan saran yang berkaitan dengan hasil penelitian.

7.1 Simpulan

- 7.1.1 Penelitian kuantitatif dan kualitatif telah membuktikan bahwa budaya organisasi (kultur komunikasi, pengambilan keputusan dan budaya kerja sama) dapat meningkatkan mutu layanan keperawatan yang ditunjukkan dengan tingkat kepuasan pasien BPJS.
- 7.1.2 Berdasarkan hasil uji regresi linear berganda telah diperoleh hasil yang menunjukkan bahwa variabel pengambilan keputusan memiliki tingkat signifikansi yang lebih tinggi dibandingkan dengan kultur komunikasi dan budaya kerja sama yang berarti variabel pengambilan keputusan sangat kuat pengaruhnya terhadap mutu layanan keperawatan bagi pasien BPJS.
- 7.1.3 Perawat pelaksana dan pasien BPJS menggambarkan penerapan kultur komunikasi oleh perawat berdasarkan nilai organisasi yaitu rela berkorban, bela rasa dan hormat terhadap martabat manusia.
- 7.1.4 Perawat pelaksana dan pasien BPJS menggambarkan proses pengambilan keputusan oleh perawat berdasarkan nilai organisasi yaitu melayani tanpa pamrih.
- 7.1.5 Perawat pelaksana dan pasien BPJS menggambarkan budaya kerja sama oleh perawat menghasilkan iklim kerja yang membawa suasana kekeluargaan, membawa kebahagiaan batin serta ketulusan hati dalam melayani.

7.2 Saran

Penelitian ini digunakan sebagai informasi mengenai mutu layanan keperawatan bagi pasien BPJS yang dilaksanakan oleh perawat pelaksana sebagai sumber daya yang memiliki armada terbesar di RS. Penelitian ini juga

menggambarkan keadaan kultur komunikasi, proses pengambilan keputusan dan budaya kerja sama dalam pelayanan keperawatan yang berkontribusi terhadap tingkat kepuasan pasien BPJS. Informasi ini diharapkan menjadi masukan bagi pihak RS dalam meningkatkan mutu layanan keperawatan bagi pasien BPJS.

7.2.1 Pihak Manajemen RS

7.2.1.1 Pihak manajemen RS perlu memikirkan alur yang baik untuk penanganan pasien BPJS.

7.2.1.2 Bidang keperawatan terus memperkenalkan nilai-nilai organisasi kepada staf keperawatan yang baru melalui kegiatan orientasi karyawan baru.

7.2.1.3 Bidang keperawatan bekerja sama dengan profesi lain untuk menyusun *clinical pathway* pelayanan pasien BPJS.

7.2.1.4 Manajer keperawatan termasuk kepala unit, supervisor klinik memfasilitasi ide-ide atau usulan staf keperawatan melalui curah pendapat atau secara tertulis untuk perbaikan mutu layanan keperawatan.

7.2.2 Pihak staf keperawatan

7.2.2.1 Staf keperawatan melaksanakan asuhan keperawatan bagi pasien BPJS secara optimal dengan memperhatikan nilai-nilai organisasi yang menjadi “roh” penggerak dalam pelayanan keperawatan.

7.2.2.2 Staf keperawatan terbuka dan terus meningkatkan keberanian untuk menyampaikan ide-ide atau usulan untuk perbaikan pelayanan keperawatan.

7.2.3 Peneliti selanjutnya

7.2.3.1 Peneliti selanjutnya dapat melakukan penelitian di rumah sakit pemerintah.

7.2.3.2 Peneliti selanjutnya dapat melakukan penelitian lebih dari satu rumah sakit.

Daftar Pustaka

- Aditama Tjandra Y. (2010). *Manajemen Administrasi Rumah Sakit (Kedua)*. Jakarta: Penerbit Universitas Indonesia.
- Alamri, A. M., Rumayar, A., & Febi K. Kolibu. (2015). Hubungan Antara Mutu Pelayanan Perawat dan Tingkat Pendidikan dengan Kepuasan Pasien Peserta Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS) kesehatan di Ruang Rawat Inap Rumah Sakit Islam Sitti Maryam Kota Manado. *Jurnal Ilmiah Farmasi*, 4(4), 2302–2493.
- Al-Ali M.A (2014). Developing a Total Quality Management Framework for Healthcare Organizations. *International Conference on Industrial Engineering and Operations Management Bali, Indonesia*.
- Alharbi, T. S. J. A., Olsson, L.-E., Ekman, I., & Eric Carlstrom. (2014). The Impact of Organizational Culture on the Outcome of Hospital Care: After the Implementation of Person-Centred Care. *Scandinavian Journal of Public Health*, 42, 104–110.
- Ahmed dan Omotunde. (2012). Theories And Strategies Of Good Decision Making. *International Journal Of Scientific & Technology Research*. 10. (1).
- Apriningsih., Desmawati dan Mohamad J. (2014) Kerjasama Tim dalam Budaya Keselamatan Pasien Di Rs X (Studi Kualitatif Di Suatu RSUD Di Propinsi Jawa Barat). *Jurnal Ilmiah Kesehatan*, 5 (3).
- Asmuji. (2012). *Manajemen Keperawatan*. Yogyakarta: Ar-ruzz Media.
- Armstrong, Susan J., C.Rispel, L., & Loveday Penn-Kekana. (2015). The Activities of Hospital Nursing Unit Managers and Quality of Patient Care in South African Hospital: *a Paradox*. *Global Health Action*.
- Anggarawati T dan Sari N.W (2016). Kepentingan Bersama Perawat-Dokter Dengan Kualitas Pelayanan Keperawatan. *Jurnal ilmiah Kesehatan Keperawatan*. 1 (12).
- Aseratie, M.,R, & Raalakshmi (2014). Assessment of Factors Affecting Implementation of Nursing Process Among Nurses in Selected Governmental Hospitals, Addis Ababa, Ethiopia. *Research Article*. 2-8
- Azizan, N. A., & Bahari Mohamed. (2013). *The Effects of Perceived Service Quality on Patient Satisfaction at a Public Hospital in State of Pahang, Malaysia*, 2(3).

- Bandur Agustinus. (2014). *Penelitian Kualitatif: Metodologi, Desain, dan Teknik Analisis Data dengan NVIVO10*. Jakarta: Mitra Wacana Media.
- _____, (2016). *Penelitian Kualitatif; metodologi, Desain, dan teknik Analisis Data dengan NVIVO 11 Plus*. Jakarta: Mitra Wacana Media.
- _____, (2012). *Penelitian Kuantitatif: Desain dan Analisis Data dengan SPSS*. Yogyakarta: Budi Utama.
- _____, (2013). *Desain Penelitian Kuantitatif: Metodologi, Desain, dan Teknik Analisis Data dengan SPSS*. Yogyakarta: Deepublish Press.
- Badeni. (2013). *Kepemimpinan dan Perilaku Organisasi*. Bandung: Alfabeta.
- Bahtiar dan Suarli. (2009). *Manajemen Keperawatan dengan pendekatan Praktis*. Surabaya. Erlangga.
- Bustami. (2011). *Penjamin Mutu Pelayanan Kesehatan dan Aksep Tabilitasnya*. Jakarta: Erlangga.
- BPJS Kesehatan: Dua Tahun Perjalanan BPJS Kesehatan. (31 Desember 2015). *Kompas*, hlm. 1
- Cahyono, J.B Suharjo (2008). *Membangun Budaya Keselamatan Pasien Dalam Praktek Kedokteran*. Yogyakarta. Kanisius.
- Creswell, J.W., dan Clark, V. (2007). *Designing and Coducting Mixed-Methods Research*. London. SAGE Publication.
- Curtis, A. E., & Vries, J. de. (2011). Developing leadership in Nursing Exploring Core Factors. *British Journal of Nursing*, 20 (5).
- Depkes RI. (2013). *Pedoman Pengembangan Jenjang Karir Profesional Perawat*. Jakarta : Direktorat Jenderal Pelayanan Medik Depkes RI
- Douglas, M. K., Pierce, Uhl, J., Rosenkoetter, M., Pacquiao, D., Callister, L. C., ... Jeri Milstead, D. N. and L. P. (2011). Standards of Practice for Culturally Competent Nursing Care. *Journal of Transcultural Nursing* (Vol. 22).
- Dannar, P.R. (2013). Millennials: What They Offer Our Organizations and How Leaders Can Make Sure They Deliver. *Journal of Values-Based Leadership* (Vol. 6).
- Ernawati Eka (2011). *Iklim Komunikasi Organisasi Dan Kepuasan Kerja Karyawan (Studi Kasus Tentang Peranan Iklim Komunikasi Organisasi Terhadap Kepuasan Kerja Karyawan Di Pt. Intan Pariwara Klaten*

- Fauzi M dan Haryono. (2016). Pengaruh Budaya Organisasi Dan Kepuasan Kerja Terhadap Kinerja Karyawan Dengan Komitmen Organisasi Sebagai Variabel Intervening (Studi Pada Karyawan PT. Toys Games Indonesia Semarang). *Journal of Management*, 02 (02).
- Gorenak dan Košir (2012). International Conference Management, Knowledge and learning. *Journal of Management*.
- Gillies, D.A (1994). *Nursing Management A System Approach*. Philadelphia : W.B. Saunders Company
- Hamid, A. Y. S., & Ibrahim Kusman. (2017). *Pakar Teori Keperawatan dan Karya Mereka*. Edisi Indonesia ke 8. Volume 2. Singapore: ELSEVIER.
- Handayanto, Troena, E. A., Rahayu, M., & Solimun. (2014). Using Organizational Culture, Leadership and Personal Values to Improve Ihsan Behavior at Masyithoh Hospital. *International Journal of Business and Management Invention*, 3 (8), 17–26.
- Hakim Adnan. (2015). Effect Of Organizational Culture, Organizational Commitment to Performance: Study In Hospital Of District South Konawe Of Southeast Sulawesi. *The International Journal of Engineering and Science*, 4 (5), 33–41.
- Huber Diane L. (2014). *Leadership Nursing Care Management*. (Fifth, Ed.). Iowa: Saunders, ELSEVIER.
- Hariyati Tutik S. (2014). *Perencanaan Pengembangan dan Utilisasi tenaga Keperawatan*. Jakarta: Raja Grafindo Persada.
- Johannessen, J.-A., & Tom Karp. (2010). Hospital Management: Using Knowledge to Strengthen Hospital Overall Performance. Organization and Management of Nurses in Norwegian Hospitals. *Problems and Perspectives in Management*, 8(3).
- Kementerian Kesehatan Republik Indonesia. (2012) Buku Pegangan Sosialisasi Jaminan Kesehatan Nasional dalam Sistem Jaminan Sosial Nasional. Jakarta.
- Kamanzi, J., & Z.Z. Nkosi. (2011). Motivation Levels Among Nurses Working At Butare University Teaching Hospital, Rwanda. *Africa Journal of Nursing and Midwifery*, 13 (2), 119–131.
- Kalisch., et al (2010). Nursing staff teamwork and job satisfaction. *Journal of Nursing Management*. 18. 938–947

- Kelarijani, S. E. J., Jamahidi, R., Heidarian, A. R., & Mohamad Khorshidi. (2014). Evaluation of factors influencing patient satisfaction in social security hospitals in Mazandaran province, North of Iran. *Caspian J Intern Med*; 5 (4): 232-234.
- Korashy & Momani. (2012). Patient Experience of Nursing Quality in a Teaching Hospital in Saudi Arabia. *Iranian J Publ Health*. 42-49.
- Kozier, Erb, Berman, Synder. (2011). *Buku Ajar. Fundamental Keperawatan. Konsep, Proses dan Praktik*. Edisi 7. Vol 1. EGC.
- Layanan Pasien BPJS Terganggu, Pejabat RSUD Bekasi dicopot. (23 November 2016). *Koran Tempo*. hlm 24
- Majalah Parlementaria: *Audit dan Modernisasi BPJS Kesehatan*. Edisi 135 (2016).
- Mangkunegara, A. A. A. P. (2007). *Evaluasi Kinerja SDM*. Bandung: Refika Aditama.
- Manning, M., & Munro, D. (2006). *The Survey Researcher's SPSS Cookbook*. Sydney: Pearson.
- Marwanzah. (2014). *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Edisi kedua. Bandung. Alfabeta
- Marzilli, C. (2014). Concept analysis of culture applied to nursing. *Creative nursing*, 20(4), 227-233.
- Meehan, T. S. (2012) Spirituality and spiritual care from a Careful Nursing perspective. *Journal of Nursing Management*, 1-12.
- Moleong Lexy J. (2014). *Metodologi Penelitian Kualitatif*. Bandung: Remaja Rosdakarya.
- Muninjaya, A. A. . (2011). *Manajemen Mutu Pelayanan Kesehatan*. Jakarta: EGC.
- Munandar Ashar Sunyoto. (2008). *Psikologi Industri Dan Organisasi*. Yogyakarta: Universitas Gajah Mada
- Marquis Bessie L dan Huston Carol J. (2010). *Kepemimpinan dan Manajemen Keperawatan: Teori dan Aplikasi*. Edisi 4. Jakarta: EGC.
- _____, (2012). *Leadership Roles and Management Functions in Nursing; Theory and Application*. California. Wolters.

- Nursalam. (2015). *Manajemen Keperawatan Aplikasi dalam Praktek Keperawatan Profesional*. Jakarta: Salemba Medika.
- Neami Ibrahim A., Cynthia G. Dimabayao., Elizer R. Caculitan (2014). Satisfaction Level of Inpatients on the Nursing Care Provided By Staff Nurses at King Fahd Central Hospital. *Journal of Nursing and Health Science*. 3. (2). 22-31.
- Özlü, Z. K., & Özge Uzun. (2015). Evaluation of Satisfaction with Nursing Care of Patients Hospitalized in Surgical Clinics of Different Hospitals. *International Journal of Caring Sciences*, 8(1), 19.
- Obied K dan Demerdash S.M (2016). Influence of Empowerment on Nurses' Participation in Decision Making. *Journal of Nursing and Health Science*. 5. (5). 66-72.
- Pallant, J. (2010). *Survival Manual*. Crows Nest New South Wales Australia: Allen & Unwin.
- Perry dan Potter. (2005). *Buku Ajar Fundamental Keperawatan*. Edisi 4. Vol. I. Jakarta. EGC.
- Putra Chandra S. (2016). *Buku Ajar Manajemen Keperawatan*. Jakarta. IN MEDIA.
- Putri, D. S., Saprudin., dan Kumalasari. (2016). Patient Satisfaction: The Health Care Quality Of Social Security Management Agency For The Health Sector (BPJS Kesehatan) Under National Health Insurance Program (JKN), Indonesia, 2015. *Globalizing Asia: Integrating Science, Technology and Humanities for Future Growth and Development*.
- Putri Astuti (2014). *Strategi Budaya Karakter Caring Of Nursing*. Bogor. IN MEDIA.
- Robbins Stephen P., T. A. J. (2015). *Perilaku Organisasi* (16th ed.). Jakarta: Salemba Empat.
- Ricard, Ronald dan Jolly. (2003). Organization Culture and Teams. *Academy Of Management Journal*.
- Rudianti, Yulistiana. (2011). Hubungan Komunikasi Organisasi dengan Kinerja Perawat Pelaksana di Ruang Rawat Inap salah satu RS Swasta Surabaya.
- Satrianegara, M.Fais (2014). *Organisasi dan Manajemen Pelayanan Kesehatan*. Jakarta: Salemba Medika.
- Schumacher, V dan Millan, J.H., (2010). *Research in Education: Evidence-Based inquiry*. New York: Pearson.

- Swanburg Russel C. (2000). *Pengantar Kepemimpinan dan Manajemen Keperawatan Untuk Perawat Klinis*. Jakarta: EGC.
- Sherwood and Zomorodi (2014). A New Mindset for Quality and Safety: The QSEN Competencies Redefine Nurses' Roles in Practice. *Nephrology Nursing Journal*, 41(1), 15-22.
- Soekidjo Notoadmodjo. (2014). *Ilmu Perilaku Kesehatan*. Jakarta: Rineka Cipta.
- Sugiyono. (2013). *Metodologi Penelitian Kombinasi (Mixed Methodds)*. Bandung: Alfabeta.
- _____, (2016). *Metode Penelitian Kombinasi:(Mixed Methods)*. Bandung: Alfabeta.
- Susilo W., M.Havidz Aima., F. S. (2014). *Biostatika Lanjut dan Aplikasi Riset*. Jakarta: CV. Trans Info Media.
- Sutrisno, H. Edy (2010). *Budaya Organisasi*. Jakarta: Prenadamedia Group.
- Safitri., et al (2012). Pengaruh Gaya Kepemimpinan, Kerjasama Tim dan Gaya Komunikasi Terhadap Kepuasan Kerja Serta Dampaknya Terhadap Kinerja Pegawai Pada Sekretariat Daerah Kota Sabang. *Jurnal Manajemen Pascasarjana Universitas Syiah Kuala*. 1 (2) 1-17.
- Tomey, Anna Marriner., M. R. A. (2010). *Nursing Theorists (Seventh)*. America: Mosby., ELSEVIER.
- Tunggal Hadi S. (2016). *Kumpulan Peraturan Sistem Jaminan Sosial Nasional (SJSN) dan Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS)* (Jakarta). Harvarindo.
- Trimumpuni E.N (2009). Analisis Pengaruh Persepsi Mutu Pelayanan Asuhan Keperawatan Terhadap Kepuasan Klien Rawat Inap Di RSU Puri Asih Salatiga
- Undang-Undang RI. No. 23 (1992) Tentang kesehatan.
- Undang-Undang RI No 40 (2004). Tentang Sistem Jaminan Sosial Nasional.
- Undang-Undang RI No 24 Tentang Badan Penyelenggaraan Jaminan Sosial. (2011). www.hukumonline.com.
- Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 38 (2014). Tentang Keperawatan.

- Ulinuha Fuzna E. (2014). Kepuasan Pasien Badan Penyelenggara Jaminan Sosial Terhadap Pelayanan Di Unit Rawat Jalan Rumah Sakit Permata Medika Semarang.
- Wibowo Adik. (2014). *Metodologi Penelitian Praktis Bidang Kesehatan*. Jakarta: Raja Grafindo Persada.
- Wibowo S. (2010). *Budaya Organisasi: Sebuah Kebutuhan untuk Meningkatkan Kinerja Jangka Panjang*. Jakarta: Rajawali Pers.
- Wagner, J.D., M.C.Bezuidenhout, & J.H.Roos. (2015). Communication Satisfaction of Profession Nurses Working in Public Hospitals. *Journal of Nursing Management*, 23, 974 - 982.
- Whitehead Diane K., Weiss Sally A., Ruth M. Tappen. (2010). *Essentials of Nursing Leadership and Management*. (fifth ed). Davis Company. Philadelphia.
- Wira Ida Ayu (2014). Hubungan Antara Persepsi Mutu Pelayanan Asuhan Keperawatan Dengan Kepuasan Pasien Rawat Inap Kelas III Di RSUD Wangaya Kota Denpasar.
- Ying., et al (2012). Effects of Nursing Unit Spatial Layout on Nursing Team Communication Patterns, Quality of Care, and Patient Safety. *Health Environments Research & Design Journal*. 6. (1). 8-83.
- Zydzianaitė, et al (2013). Leadership Styles In Ethical Dilemmas When Head Nurses Make Decisions. *Review International Nursing*. 60, 228-235.