

BAB VI

KESIMPULAN DAN SARAN

Pada bab ini akan dibahas tentang kesimpulan dan saran dari penelitian ini yang hasilnya sebagai berikut :

6.1 Kesimpulan

1. Mayoritas responden perawat berusia rata-rata 32 tahun dengan jenis kelamin perempuan (99,1 %), dan berpendidikan D3 Keperawatan (68,1%) dan D3 Kebidanan (10.9%). Sedangkan responden pasien mayoritas berusia 49 tahun, dan berpendidikan sarjana (54,54%).
2. Tidak terdapat pengaruh intervensi pelayanan prima terhadap kepuasan pasien di rawat inap RS PGI Cikini t-value $-0,47 < 1,96$.
3. Ada pengaruh intervensi pelayanan prima terhadap kualitas pelayanan di rawat inap RS PGI Cikini dengan t-value $5,51 > 1,96$
4. Ada pengaruh intervensi pelayanan prima terhadap motivasi perawat di rawat inap RS PGI Cikini dengan t-value $5,60 > 1,96$.
5. Ada pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pasien di rawat inap RS PGI Cikini dengan t- value $13,62 > 1,96$.
6. Tidak ada pengaruh motivasi perawat terhadap kepuasan pasien di rawat inap RS PGI Cikini dengan t-value $0,87 < 1,96$.
7. Tidak ada pengaruh karakteristik umur terhadap kepuasan pasien di rawat inap RS PGI Cikini. dengan t-value $-0,47 < 1,96$.
8. Tidak ada pengaruh karakteristik pendidikan terhadap kepuasan pasien di rawat inap RS PGI Cikini dengan t -value $1,20 < 1,96$.
9. Ada pengaruh secara simultan (intervensi pelayanan prima, kualitas pelayanan, motivasi, umur, dan pendidikan) terhadap kepuasan pasien $R^2 = 1,25$ (125%)
10. Ada perbedaan kepuasan pasien sebelum dan sesudah intervensi pelayanan prima p-value $0,000 < 0,05$.
11. Ada perbedaan kepuasan pasien antara kelompok intervensi dan kelompok kontrol p-value $0,000 < 0,05$.

6.2 Saran

Berdasarkan kesimpulan dapat disusun saran sebagai berikut:

6.2.1 Institut Rumah sakit

1. Memberi dukungan dan kebijakan terkait pelaksanaan pelatihan pelayanan prima di rumah sakit, agar pelayanan yang prima dapat serentak dijalankan disemua unit.
2. Memberi dukungan agar dibuat rencana besar rumah sakit untuk pelatihan pelayanan prima sehingga pelaksanaan asuhan keperawatan semua unit mendapat asuhan yang excellent sehingga pasien puas.

6.2.2 Bidang Perawatan

1. Melakukan evaluasi rutin melalui audit kepuasan pasien secara berkala setiap 3 bulan sekali dan menyusun kembali instrument penilaian kepuasan pasien.
2. Merencanakan program pengembangan staf lewat seminar internal dan external rumah sakit khusus materi caring perawat, motivasi dan pelayanan prima.
3. Meningkatkan rasa peduli dan kebersamaan melalui out bond untuk meningkatkan kinerja perawat.
4. Evaluasi kinerja staf setiap 6 bulan sekali
5. Membuat program pendidikan ke tingkat jenjang yang lebih tinggi (S1 Kep/ Profesional/ Ners).
6. Menerapkan nilai-nilai profesionalisme di setiap ruangan (Altrisme, keadilan, kejujuran, dan lain sebagainya).

6.2.3 Kepala Ruang

1. Menjamin mutu asuhan keperawatan untuk peningkatan kualitas layanan melalui audit asuhan keperawatan.
2. Evaluasi kompetensi perawat tiap tahun melalui kredensial.
3. Supervisi sikap empaty dalam berinteraksi ke pasien

6.2.4 Perawat Pelaksana

1. Meningkatkan rasa peduli dan empathy kepada pasien untuk meningkatkan kualitas layanan agar kepuasan pasien meningkat.
2. Meningkatkan komunikasi efektif antara perawat dan pasien terkait inform consent dan orientasi lingkungan ruangan kepada pasien untuk meningkatkan kepuasan pasien.

6.2.5 Peneliti selanjutnya

1. Hasil penelitian ini dapat dijadikan data awal bagi peneliti selanjutnya dalam penelitian serupa dengan desain yang berbeda, baik yang berkaitan dengan variabel kepuasan pasien, kualitas pelayanan, motivasi perawat maupun pelayanan prima.
2. Diharapkan adanya penelitian lanjutan dengan desain kualitatif untuk melihat hal yang dapat meningkatkan dan menurunkan kepuasan pasien.
3. Perlu adanya penelitian lanjutan tentang penerapan pelayanan prima dengan waktu yang lebih lama, sehingga dapat terlihat apakah perubahan kepuasan yang terjadi terinternalisasi dari diri perawat.

DAFTAR PUSTAKA

- A.A. Anwar Prabu Mangkunegara. (2014). *Evaluasi Kinerja SDM*, Jakarta : Refika ADITAMA
- Alligood, MR & Tomey AN. 2014 *Nursing Theorist and Their Work*, Sixth Edition, St. Louis Mosby
- Alhassan (2013), *Association Between Health Worker Motivation And Healthcare Quality Efforts in Ghana*. Human Resources for Health Journal, 2013 dari <https://www.human-resources-health.com/content>
- Amin M, Zahora S. (2013). *Hospital Service Quality and Its Effects On Patient Satisfaction and Behavioural Intention*. Clinical Governance: An International Journal 2013, Vol 18 No. 3, Pages 238-245. Diperoleh dari <https://www.emeraldinsight.com/1477-7274.htm>
- Asmuji. (2012), *Manajemen Keperawatan Konsep dan Aplikasi*, Jogjakarta : Ar-Ruzz Media Benyamin Molan. Jakarta : PT Prenhalindo
- Attallah MA. (2013). *Patients' satisfaction with the quality of nursing care provided : The Saudi Experience*. Journal of Nursing Practice 2013, Pages 548-590. Diperoleh 16 September 2014 dari <https://www.researchgate.net/publication/259315472>
- Budiastuti (2002). *Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan RS Bhakti Yuda Depok*. Tesis. FKM UI Depok.
- Bustami. (2011). *Penjaminan Mutu Pelayanan Kesehatan & Akseptabilitasnya*. Jakarta. Penerbit Airlangga..
- Dalami, dkk. (2010). *Konsep Dasar Keperawatan*. Jakarta:CV.Trans Info Media.
- Dayasiri et al. (2010). *Patients and Personel's Perceptions of Service Quality and Patients Satisfaction in Nuclear Medicine*. European Journal of Nuclear Medicine, Vol. 29 No. 9.
- De Man et al. (2002). *Effect of Motivational Enhancement Therapy On Motivation Level Related To Academic Performance Among Nursing Students In Selected Nursing Collages Of Pune City*. Journal of Psychiatric Nursing 2013, Pages 73-12. Diperoleh 23 September 2013 dari Redflower Publication Pvt. Ltd
- Deshwal et al. (2014). *Collage Clinic Service Quality And Patient Satisfaction*. International Journal of Health Care Quality Assurance 2014, Vol. 27 No. 4, Pages 519 - 530. Diperoleh 23 September 2013 dari Redflower Publication Pvt. Ltd

- Devi BL et al. (2013). *Effect of Motivational Enhancement Therapy On Motivation Level Related To Academic Performance Among Nursing Students In Selected Nursing Collages Of Pune City*. Journal of Psychiatric Nursing 2013, Pages 73-12. Diperoleh 23 September 2013 dari Redflower Publication Pvt. Ltd
- Depkes RI. (2009). *Profil Kesehatan Indonesia 2008*. Jakarta : Depkes RI
- Fred Luthans, (2006). *Perilaku Organisasi Edisi 10*, Yogyakarta : Penerbit Andi, Jakarta : EGC
- Huber, D., L. (2006). *Leadership and Nursing Care Manajement*, Thirt Edition. Philadelphia: Saunders
- Juran, M.J. (2001). *Quality Management*. Boston : McGraw – Hill Publishing Co.
- Kim et al. (2008). *A Studi On Medical Services Quality and Its Influence Upon Value of Care and Patient Satisfaction – Focusing Upon Outpatients In a Large-Sized Hospital* . Total Quality Management Vol. 19 No. 11, Pages 1155 - 1171.
- Kotler, P. (2002). *Manajemen Pemasaran* (Edisi Melenium). Terjemahan,
- Kotler P., Keller, (2016). *A Frame Work For Marketing Management*, England : Pearson Education Limited
- Kusnanto. (2004). *Pengantar Profesi dan Praktik Keperawatan Profesional*. Jakarta : EGC.
- Lambaru P et al. (2010), *Motivation and Job Satisfaction Among Medical and Nursing Staff in a Cyprus Public General Hospital*. Human Resources for Health Journal, 2010 dari <https://www.human-resources-health.com/content>
- Marquis, B. L. & Huston, C. J. (2010). *Kepemimpinan dan manajemen keperawatan: teori dan aplikasi*, (Ed. 4). Jakarta : EGC
- Marquis, B.L & Huston C.J. (2013). *Kepemimpinan dan manajemen keperawatan*. Alih bahasa Widyawati, dkk. Jakrta: EGC
- Mosadeghrad (2014), *Factor Influencing Healthcare Service Quality*. International Journal of Health Policy and Management, 2014, Vol 3 No2, Pages 77-89 dari <https://www.ijhpm.com>

- Mrayyan RN. PhD. (2006). *Jordanian Nurses Job Satisfaction Patients Satisfaction and Quality Of Nursing Care*. International Council Nurses 2006, Vol 53, Pages 224-230.
- Munith A. (2016), *Nursing Service Quality Model Based on Nursing Performance and Patient Satisfaction Analysis in Gresik District Hospital*. Journal of Health, Medicine and Nursing, 2016, Vol 3 dari <https://www.iiste.org>
- Notoatmojo, S. (2007). *Kesehatan Masyarakat Ilmu dan Seni*. Jakarta: Rineke Cipta
- Nursalam, (2015), *Manajemen Keperawatan Aplikasi dalam Praktik Keperawatan Profesional (Edisi 3)*, Jakarta : Salemba Medika
- Nursalam, (2015), *Manajemen Keperawatan*, Jakarta : Salemba Medika
- Owusu et al. (2013). *Measuring Service Quality and Patient Satisfaction With Access to Public And Private Healthcare Delivery*. International Journal of Public Sector Management, Vol. 23 No. 3 Pages 203 - 220.
- Pouragha B et al. (2016), *The Effect of Outpatient Service Quality On Patient Satisfaction In Teaching Hospitals In Iran Journal*, Pages 21 -25. Diperoleh 30 Januari 2016 dari <https://www.creativecommons.org/licenses/by-nc/4.0/>
- Robbin, Stephen P 2015 *Perilaku Organisasi* PT Indeks
- Robbins, S. P & Judge, T, A. 2008. *Perilaku Organisasi*. Penerjemah: Diana, Ria, & Abdul.Edisi. 12. Jakarta: Salemba Empat
- Robbins, S.P & Judge, T.A. 2013. *Organizational Behavior* (15thed). Prentice Hall : Pearson Education, Inc.
- Schoenfelder, Klewer, Kugler (2011), *Determinants of Patient Satisfaction : A Study Among 39 Hospitals In An In Patient Setting In A Germany*. International Journal For Quality in Health Care 2011, Pages 503 – 509. Vol 23 no 5. Dari Advanced Access Publication.
- Sharma et.al, (2011), *The Patient Satisfaction Study In A Multispecialty Tertiary Level Hospital, PGIMER, Chandigarh, India*. Journal of Leadership in Health Service, 2011, Pages 64-73. Diperoleh 16 September 2014 dari <https://www.emeraldinsight.com>
- Siagian, Sondang P. (2009). *Kiat Meningkatkan Produktifitas Kerja*, Jakarta PT Rineka Cipta

- Sitorus R, dan Panjaitan R, (2011), *Manajemen Keperawatan : Manajemen Keperawatan di Ruang Rawat*, Jakarta : Sagung Seto
- Sitorus, R dan Yulia. 2006. *Model Praktik Keperawatan Profesional di rumah sakit; Penataan Struktur dan Proses (Sistem) Pemberian Asuhan Keperawatan di Ruang Rawat*. Jakarta: Penerbit Buku Kedokteran.
- Smith (1999), *The Relationship Between Managerial Motivation, Leadership, Nurse Outcomes And Patients Satisfaction*. Journal of Organizational Behavior 1999, Pages 243 – 259. Vol 20. Dari ©1999 John Wiley & Sons, Ltd
- Sudibyo Supardi, Rustika. (2013), *Metodologi Riset Keperawatan*, Jakarta : Trans Info Media
- Timothy A.Judge, (2015). *Perilaku Organisasi Edisi 16*, Jakarta : Salemba Empat.
- Wilhelmus, Chatarina Indriati Kusumaningsih, Xaveriani. (2015), *Riset Kuantitatif dan Aplikasi pada Penelitian Ilmu Keperawatan*, Jakarta : Trans Info Media