

BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

V.1 Kesimpulan

Kesimpulan dari keseluruhan penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Gambaran dimensi *tangible* (produk fisik) kualitas pelayanan perawat jaga RS. Dik Pusdikkes Kodiklat TNI AD periode 14 Mei 2013 sampai dengan 14 Juli 2013 adalah baik (85.7%) dan cukup (14.3%).
2. Gambaran dimensi *reliability* (kehandalan/keakuratan pelayanan) kualitas pelayanan perawat jaga RS. Dik Pusdikkes Kodiklat TNI AD periode 14 Mei 2013 sampai dengan 14 Juli 2013 adalah baik sebesar 66.7%, cukup 31.4% dan kurang 1.9%.
3. Gambaran dimensi *responsiveness* (daya tanggap) kualitas pelayanan perawat jaga RS. Dik Pusdikkes Kodiklat TNI AD periode 14 Mei 2013 sampai dengan 14 Juli 2013 adalah baik yaitu sebesar 67.6%, cukup 28.6%, dan kurang 3.8%.
4. Gambaran dimensi *assurance* (jaminan) kualitas pelayanan perawat jaga RS. Dik Pusdikkes Kodiklat TNI AD periode 14 Mei 2013 sampai dengan 14 Juli 2013 adalah baik sebesar 68.6%, cukup 26.7%, dan kurang 4.8%.
5. Gambaran dimensi *emphaty* (empati) kualitas pelayanan perawat jaga RS. Dik Pusdikkes Kodiklat TNI AD periode 14 Mei 2013 sampai dengan 14 Juli 2013 adalah baik sebesar 69.5%, cukup 24.8%, dan kurang 5.7%.
6. Gambaran tingkat kepuasan pasien rawat inap RS. Dik Pusdikkes Kodiklat TNI AD periode 14 Mei 2013 sampai dengan 14 Juli 2013 adalah 76.2% menyatakan puas dan 23.8% menyatakan kurang puas.
7. Dimensi *tangible* (produk fisik) kualitas pelayanan perawat jaga terhadap tingkat kepuasan pasien rawat inap RS. Dik Pusdikkes Kodiklat TNI AD periode 14 Mei 2013 sampai dengan 14 Juli 2013 memiliki hubungan korelasi bermakna, positif dengan kekuatan korelasi sedang.
8. Dimensi *reliability* (kehandalan/keakuratan pelayanan) kualitas pelayanan perawat jaga terhadap tingkat kepuasan pasien rawat inap RS. Dik Pusdikkes Kodiklat TNI AD periode 14 Mei 2013 sampai dengan 14 Juli

2013 memiliki hubungan korelasi bermakna, positif dengan kekuatan korelasi sedang.

9. Dimensi *responsiveness* (daya tanggap) kualitas pelayanan perawat jaga terhadap tingkat kepuasan pasien rawat inap RS. Dik Pusdikkes Kodiklat TNI AD periode 14 Mei 2013 sampai dengan 14 Juli 2013 memiliki hubungan korelasi bermakna, positif dengan kekuatan korelasi kuat.
10. Dimensi *assurance* (jaminan) kualitas pelayanan perawat jaga terhadap tingkat kepuasan pasien rawat inap RS. Dik Pusdikkes Kodiklat TNI AD periode 14 Mei 2013 sampai dengan 14 Juli 2013 memiliki hubungan korelasi bermakna, positif dengan kekuatan korelasi kuat dan merupakan dimensi kualitas dengan pengaruh terbesar kedua setelah *emphaty*.
11. Dimensi *emphaty* (empati) kualitas pelayanan perawat jaga terhadap tingkat kepuasan pasien rawat inap RS. Dik Pusdikkes Kodiklat TNI AD periode 14 Mei 2013 sampai dengan 14 Juli 2013 memiliki hubungan korelasi bermakna, positif dengan kekuatan korelasi kuat dan merupakan dimensi kualitas yang memiliki pengaruh paling besar.

V.2 Saran

Berdasarkan temuan penelitian yang sudah disimpulkan, peneliti menyarankan antara lain :

1. Bagi Manajemen RS. Dik Pusdikkes Kodiklat TNI AD
Secara menyeluruh pelayanan yang diberikan rumah sakit kepada pasien rawat inap sudah baik. Namun seperti kita ketahui bahwa zaman semakin berkembang dan tuntutan masyarakat terhadap pelayanan rumah sakit semakin besar maka menjaga kualitas pelayanan dan meningkatkannya menjadi perlu untuk diperhatikan. Seperti hasil penelitian ini yang menyatakan bahwa kualitas pelayanan dapat mempengaruhi kepuasan pasien, tentunya dengan menjaga dan meningkatkan kualitas pelayanan yang sudah ada akan meningkatkan kepuasan pasien dan peningkatan kepuasan pasien akan menimbulkan kepercayaan dan kelayakan pasien terhadap rumah sakit yang semakin besar pula. Kiranya hasil penelitian ini

dapat memberikan informasi yang bermanfaat bagi rumah sakit dan saran peneliti berikut juga dapat bermanfaat bagi rumah sakit, demikian:

- a. Meningkatkan upaya sambung rasa perawat jaga kepada pasien rawat inap sehingga terbangun empati yang semakin tinggi untuk meningkatkan kepuasan pasien diikuti dengan evaluasi rutin yang dapat dilakukan melalui pembagian kuesioner kepada setiap pasien.
- b. Meningkatkan upaya membangun semangat etos kerja diantara para staf rumah sakit khususnya para perawat sehingga diharapkan dapat tercipta suasana erat kekeluargaan yang membangun empati diantara staf dan akhirnya dapat dirasakan pula oleh pasien. Misalnya dengan mengadakan pertemuan-pertemuan atau acara rutin yang santai (di luar urusan pekerjaan) diantara para staf dan perawat.

2. Bagi Peneliti Selanjutnya

Disarankan kepada peneliti selanjutnya untuk dapat melakukan penelitian lanjutan dengan cara pengumpulan data yang lebih lengkap misalnya dengan wawancara dan observasi atau dapat juga melakukan penelitian mengenai bagian atau departemen lain di dalam rumah sakit seperti unit rawat jalan, pelayanan laboratorium, farmasi atau administrasi.