

## **BAB V**

### **KESIMPULAN, SARAN, DAN REKOMENDASI**

#### **A. Kesimpulan**

Berdasarkan analisis data dan pembahasan yang dilakukan mengenai hubungan antara persepsi tentang kualitas pelayanan keperawatan dengan kepuasan pasien, maka peneliti menarik kesimpulan sebagai berikut.

1. Secara umum, persepsi pasien tentang kualitas pelayanan keperawatan di RSBSA Bandung termasuk ke dalam kategori buruk. Hal ini terjadi karena pihak RSBSA Bandung tidak dapat memenuhi harapan-harapan pasien sehingga tercipta gap yang cukup signifikan antara apa yang pasien harapkan dengan apa yang pasien dapatkan selama masa perawatan di rumah sakit.
2. Secara umum, tingkat kepuasan pasien di RSBSA Bandung berada pada kategori cukup puas. Hal ini menunjukkan bahwa pihak RSBSA Bandung belum mampu memenuhi seluruh hak-hak yang seharusnya pasien dapatkan selama menjalani rawat inap
3. Terdapat hubungan yang positif antara persepsi tentang kualitas pelayanan keperawatan dengan kepuasan pasien rawat inap RSBSA Bandung. Hal ini berarti kepuasan pasien tidak secara mutlak ditentukan oleh persepsi yang baik tentang kualitas pelayanan keperawatan, melainkan dipengaruhi juga oleh faktor-faktor lain yang tidak diteliti dalam penelitian ini.

## B. Saran

1. Terpenuhinya hak-hak yang seharusnya didapatkan oleh pasien selama masa perawatan menimbulkan rasa puas pada diri pasien, maka RSBSA Bandung hendaknya lebih memperhatikan pemenuhan hak-hak pasien.
2. Determinan utama dari kualitas pelayanan keperawatan yang perlu untuk diperhatikan pihak RSBSA Bandung jika ingin mengubah persepsi pasien tentang kualitas pelayanan keperawatan ada pada dimensi *tangibles* (bukti langsung) yang terdiri dari aspek kondisi di ruang perawatan, kebersihan di ruang perawatan, fasilitas tambahan di ruang perawatan, sarana komunikasi di ruang perawatan dan penampilan perawat.
3. Aspek yang perlu mendapat perhatian khusus dalam hal pemenuhan hak-hak yang seharusnya pasien dapatkan selama perawatan di rumah sakit adalah pemenuhan hak pasien dalam hal kebebasan untuk memilih ruang perawatan.

## C. Rekomendasi

Berdasarkan hasil penelitian yang diperoleh, peneliti ingin mengajukan beberapa rekomendasi sebagai berikut.

1. Bagi Mahasiswa Psikologi FIP UPI Bandung

Peneliti merekomendasikan adanya penelitian lanjutan oleh peneliti lain dengan menggunakan teori-teori yang digunakan oleh peneliti pada sampel dan tempat penelitian yang berbeda agar didapat hasil yang lebih kompleks. Selain itu, peneliti juga merekomendasikan adanya penelitian lain

yang berdasarkan teori-teori mengenai kualitas pelayanan yang lain sehingga hasilnya dapat dibandingkan dengan hasil yang peneliti dapatkan pada penelitian ini.

## 2. Bagi RSBSA Bandung

- a. Sasaran utama dalam program perbaikan kualitas pelayanan keperawatan hendaknya difokuskan pada dimensi *tangibles* (bukti langsung) yang mencakup kondisi di ruang perawatan, kebersihan di ruang perawatan, fasilitas tambahan di ruang perawatan, penampilan perawat, dan sarana komunikasi di ruang perawatan.
- b. Sasaran utama dalam program peningkatan kepuasan pasien hendaknya difokuskan pada pemenuhan hak pasien pada aspek kebebasan untuk menolak memilih ruang perawatan.
- c. Perbaikan kualitas pelayanan keperawatan dapat dimulai dengan mengecek kondisi dan fasilitas yang ada di ruang perawatan, memperbaiki alat komunikasi pasien dengan perawat (bel di ruang perawatan), dan mendisiplinkan perawat dalam hal penggunaan seragam.
- d. Peningkatan kepuasan pasien dapat dimulai dengan bertanya kepada pasien di ruangan dan kelas mana dia ingin dirawat dan sebisa mungkin pihak RSBSA Bandung mengusahakan keinginan pasien tersebut.