

BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

A. Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian yang penulis lakukan di RS AQMA Cikampek mengenai hubungan antara persepsi tentang pelayanan perawatan dengan kepuasan pasien maka penulis menarik kesimpulan sebagai berikut:

1. Gambaran umum persepsi pasien rawat inap tentang pelayanan perawatan di RS AQMA Cikampek termasuk kedalam kategori sangat tinggi. Pelayanan akurat yang diberikan perawat dipersepsi sangat tinggi oleh pasien rawat inap. Terdapat hubungan positif yang sedang antara persepsi tentang pelayanan perawatan dengan kepuasan pasien di RS AQMA Cikampek dan signifikan pada $p > 0.007$. Semakin tinggi pasien mempersepsi pelayanan yang diberikan perawat maka semakin tinggi pula kepuasan yang dicapai pasien rawat inap. Pemenuhan kebutuhan pasien berupa pelayanan kesehatan yang dinilai bermutu pasien merupakan aspek utama dari kepuasan pasien. Pelayanan yang dilakukan perawat pada saat awal pembukaan RS dipersepsi baik oleh pasien. Adanya angket sebagai media evaluasi perawat menghasilkan perubahan yang tinggi bagi perawat. Hasil angket RS membuat perawat termotivasi untuk menjadi lebih baik dalam melayani pasien. Sehingga pada saat penelitian, hasil yang didapat menunjukkan bahwa persepsi pasien tentang pelayanan perawatan sangat tinggi.

2. Perawat telah mampu melakukan pertolongan pertama dengan terampil, berhati-hati dalam melayani pasien sesuai dengan kebutuhan, cepat dalam mengganti cairan infus, dan memberikan pelayanan sesuai dengan jadwal yang telah ditentukan.
3. Perawat telah mampu memberikan empati dan memiliki daya tanggap yang tinggi kepada setiap pasien.
4. Rata-rata terendah pada persepsi tentang pelayanan perawatan adalah pada dimensi bukti langsung.
5. Perawat masih belum mampu untuk: menunjukkan kemampuannya dalam menggunakan perlengkapan dan peralatan yang tersedia; menjaga kebersihan dan kesehatan ruangan perawatan, pasien, dan peralatan; penampilan perawat masih tidak disiplin; dan sarana komunikasi antara pasien dengan perawat masih belum dapat digunakan oleh pasien secara optimal. Sebagian besar pasien yang dirawat belum terbiasa dengan adanya bel sebagai sarana komunikasi antara pasien dengan perawat.
6. Kepuasan yang dirasakan pasien termasuk kedalam kategori sangat puas. Pasien rawat inap merasa sangat puas atas haknya untuk dirawat oleh dokter yang secara bebas menentukan pendapat klinis dan pendapat etisnya tanpa campur tangan dari pihak luar.
7. Pasien sangat puas dengan keputusan dokter atas dirinya sehubungan dengan penyakit yang ia derita tanpa ada intervensi dari pihak luar selain berdasarkan atas hasil laboratorium yang dijalani oleh pasien.

8. Pasien telah sangat puas atas pemberian informasi yang jelas mengenai penyakit yang dideritanya, perkiraan biaya pengobatan yang disampaikan secara rinci oleh perawat, adanya efek samping atas tindakan yang dipilih oleh pasien, dan penyampaian cara untuk mengatasi penyakit tertentu bila terdapat indikasi lain.
9. Bila dibandingkan dengan dimensi lain dari hak-hak yang seharusnya pasien dapatkan, pasien masih sangat rendah untuk mencapai perasaan sangat puas pada pemberian informasi mengenai tata tertib dan peraturan yang berlaku di RS seperti pemberian informasi hak dan kewajiban pasien, perawat, dokter, dan RS terhadap pasien selama dirawat.
10. Perawat jarang memberikan informasi tersebut saat pertama kali pasien masuk untuk dirawat di RS, maupun tidak ada penjelasan yang tersurat mengenai hal tersebut.
11. Dengan terpenuhinya hak pasien rawat inap atas keamanan dan keselamatan dirinya selama dalam perawatan RS, pasien rawat inap merasa sangat puas. Perawat bekerjasama dengan pasien juga keluarga pasien dan pihak keamanan yang berjaga di RS untuk saling memperhatikan keamanan sekitar ruangan perawatan. Terutama pada ruangan perawatan kelas II dan III yang tidak hanya terdapat satu pasien.

12. Adanya kerjasama dari semua pihak yang terkait dan terpenuhinya hak-hak yang seharusnya didapatkan oleh pasien selama perawatan, menimbulkan rasa puas pada pasien.

B. Saran

Berdasarkan hasil penelitian, kiranya ada beberapa saran yang ingin disampaikan peneliti, yaitu:

1. Teoretis

Diharapkan adanya penelitian lanjutan yang menggunakan teori-teori yang digunakan oleh penulis oleh peneliti lain dengan sampel dan tempat penelitian yang lebih bervariasi lagi. Agar didapat hasil yang lebih kompleks. Juga diharapkan adanya penelitian lain yang berlandaskan teori-teori lain sehingga hasilnya dapat dibandingkan dengan hasil yang peneliti dapatkan, agar didapat suatu ukuran yang tepat untuk digunakan pada berbagai sampel.

2. Praktis

- a. Besarnya persentase responden yang mempersepsi sangat tinggi pelayanan perawatan dengan rasa sangat puas yang dicapai diharapkan tidak membuat cepat puas pihak RS karena masih banyak pelayanan yang perlu ditingkatkan agar pelayanan RS semakin mendekati kebutuhan dan keinginan pasien. Indikator-indikator pada penelitian ini dapat membantu manajer RS untuk melakukan pembenahan untuk meningkatkan kinerja pelayanan perawatan dan kepuasan pasien. Untuk itu, diperlukan upaya yang

terus-menerus dan terprogram dari segenap lini RS untuk meningkatkan manajemen pelayanan secara umum.

- b. Indikator-indikator dalam penelitian ini masih perlu disempurnakan oleh penelitian serupa dengan sampel yang lebih bervariasi lagi. Penelitian pengembangan persepsi tentang pelayanan dan kepuasan pasien ini juga dapat dilakukan pada unit pelayanan lain di RS.
- c. Bagi Depkes, indikator-indikator penelitian ini dapat dimasukkan dalam instrumen penilaian akreditasi RS dalam komponen penilaian pelayanan perawat dan kepuasan pasien secara cepat dan ringkas. Bila indikator-indikator penelitian ini akan dimasukkan dalam instrumen penilaian akreditasi RS masih diperlukan pembobotan pada masing-masing kelompok variabel penilaian sesuai dengan situasi dan kondisi umum di RS.