

BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

5.1. Kesimpulan

Dari hasil penelitian yang dilakukan dapat dibuat kesimpulan bahwa :

1. Terdapat pengaruh pelayanan dokter terhadap kepuasan pasien di RS Hermina Jatinegara. Kesimpulan ini dibuat berdasarkan hasil pengujian, didapatkan koefisien regresi b1 sebesar 0,430 X1.
2. Terdapat pengaruh pelayanan perawat terhadap kepuasan pasien di RS Hermina Jatinegara. Kesimpulan ini dibuat berdasarkan hasil pengujian, didapatkan koefisien regresi b2 sebesar 0,377 X2.
3. Terdapat pengaruh pelayanan perawat terhadap kepuasan pasien di RS Hermina Jatinegara. Kesimpulan ini dibuat berdasarkan hasil pengujian, didapatkan koefisien regresi b3 sebesar 0,211 X3.
4. Terdapat pengaruh pelayanan dokter, perawat, sarana dan prasarana secara bersama-sama terhadap kepuasan pasien. Kesimpulan ini dibuat berdasarkan hasil pengujian, didapatkan koefisien korelasi ganda (R) yaitu,

$$Y = 0,446 + 0,430X1 + 0,377X2 + 0,211X3$$

5.2. Saran

Adapun saran-saran yang dapat diberikan dalam penelitian ini adalah:

5.2.1. Saran Akademik

1. Kualitas mutu pelayanan dokter masih harus ditingkatkan terkait jadwal visit dokter ke pasien, dokter informatif,

2. Kualitas pelayanan perawat di RS Hermina Jatinegara masih harus ditingkatkan, terkait perawat lebih informatif antara lain perawat dapat menjelaskan rencana perawatan kepada pasien, perawat memberikan penjelasan sebelum memberikan tindakan kepada pasien ; empati perawat antara lain memiliki empati terhadap kondisi pasien dan keluarga pasien ; respon perawat antara lain perawat cepat tanggap jika pasien atau keluarga memanggil meminta bantuan.
3. Kualitas pelayanan sarana dan prasarana di RS Hermina Jatinegara masih harus ditingkatkan, terkait kerapihan ruang rawat inap antara lain kamar mandi ruang rawat inap agar ditata rapi ; kenyamanan ruang rawat inap antara lain agar *air conditioner* (AC) diruang rawat inap selalu dirasakan sejuk oleh pasien, ruang rawat inap bebas dari serangga, pencahayaan ruang rawat inap yang optimal untuk membuat nyaman dan semua petugas RS ; kebersihan ruang rawat inap antara lain agar lantai ruang rawat inap selalu bersih ; kebersihan kamar mandi rawat inap antara lain agar lantai kamar mandi ruang rawat inap selalu bersih, tempat sampah diruang rawat inap agar selalu dibersihkan ; kerapihan ruang rawat inap antara lain penataan perabot diruang rawat inap tertata rapi dan keamanan antara lain agar semua petugas RS memperkenalkan diri ketika masuk ruang rawat inap.
4. Kepuasan pasien di RS Hermina Jatinegara masih harus ditingkatkan, antara lain pelayanan yang responsif dan empati kepada pasien dan keluarganya.

5.2.2. Saran Praktik

1. Untuk pelayanan dokter di rumah sakit agar dapat ditingkatkan melalui kegiatan training/seminar dengan topik-topik umum seperti pelayanan prima (*service excellent*), *communication skill*.

2. Untuk pelayanan perawat di rumah sakit agar dapat ditingkatkan melalui kegiatan training/seminar untuk meningkatkan mutu pelayanan keperawatan untuk dapat memberikan pelayanan prima di rumah sakit.
3. Untuk pelayanan sarana dan prasarana rumah sakit agar ditingkatkan, sehingga dapat semakin memenuhi kebutuhan dan keinginan pasien sesuai dengan brand rumah sakit.