

BAB 5

KESIMPULAN DAN SARAN

5.1 KESIMPULAN

Penelitian dilaksanakan di Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) dr. H. M. Ansari Saleh Banjarmasin, dengan responden sebanyak 50 orang merupakan pasien yang sedang mendapatkan pelayanan di IGD. Seluruh pasien yang dijadikan responden berada pada triase hijau, karena hanya pasien pada triase ini yang kondisinya memungkinkan untuk diwawancarai. Kemudian, setelah dilakukan analisis terhadap data yang diperoleh dari penelitian serta pembahasan mengenai hubungan pelayanan keperawatan prima dengan tingkat kepuasan pasien, maka diperoleh kesimpulan sebagai berikut :

1. Sebanyak 94% menyatakan bahwa pelayanan keperawatan yang ada di IGD sudah baik. 3 orang responden menyatakan pelayanan cukup baik, terutama jika dilihat dari aspek perhatian, komunikasi, kerjasama dan *caring*. Penilaian responden terhadap keempat aspek tersebut masuk kategori sedang dengan proporsi di atas 20%.
2. Untuk variabel tingkat kepuasan pasien, 6% responden menyatakan cukup puas. Jika dilihat dari distribusi per dimensi, responden yang menyatakan cukup puas 22% pada dimensi kenyataan (*tangible*), 20% pada dimensi kepercayaan (*reliability*) dan tanggung jawab (*responsiveness*), 10% pada dimensi jaminan (*assurance*), dan 24% pada dimensi empati (*emphaty*).
3. Ada hubungan antara pelayanan keperawatan prima dengan tingkat kepuasan pasien di IGD RSUD dr. H. M. Ansari Saleh Banjarmasin karena dari hasil analisis data diperoleh $p - value = 0,000 \leq \alpha$.

5.2 SARAN

Saran yang dapat peneliti berikan terkait hasil dan pembahasan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut :

5.2.1 Bagi peneliti

Peneliti selanjutnya dapat melakukan penelitian lebih lanjut mengenai hubungan karakteristik pasien dengan tingkat kepuasan atas pelayanan keperawatan prima.

5.2.2 Bagi Institusi Pendidikan

Institusi pendidikan dapat bekerjasama dengan tenaga kesehatan di rumah sakit untuk lebih mengoptimalkan peran perawat dalam meningkatkan layanan keperawatan.

5.2.3 Bagi Keperawatan di Instalasi Gawat Darurat

1. Mengaplikasikan perannya sesuai dengan standar layanan keperawatan yang berlaku di IGD. Apabila perawat melakukan tindakan keperawatan sesuai standar maka perawat dapat melindungi diri sendiri pada bahaya tindakan legal dan yang lebih penting adalah melindungi pasien / klien pada resiko bahaya dan cedera.
2. Meningkatkan kualitas pelayanan keperawatan khususnya pada aspek perhatian dengan berusaha meredakan kecemasan pasien dalam menghadapi kondisi kesehatannya.
3. Menjalinkan komunikasi yang lebih baik dengan pasien dan keluarga pasien.
4. Menumbuhkan rasa pentingnya pasien yang membutuhkan bantuan. Hal tersebut dikarenakan keperawatan adalah profesi yang berorientasi pada pelayanan yang bersifat membantu.
5. Meningkatkan kepedulian kepada pasien dengan memberikan motivasi serta bersikap sabar dalam menghadapi segala keluhan pasien.

5.2.4 Bagi Rumah Sakit Umum Daerah dr. H. M. Ansari Saleh Banjarmasin

1. Diharapkan dapat menjadi masukan bagi rumah sakit dalam rancangan dan membuat kebijakan pelayanan keperawatan dalam memenuhi kebutuhan pasien agar tercipta kepuasan pasien.

2. Lebih meningkatkan lagi pelayanan kesehatan khususnya layanan perawatan pada aspek perhatian, aspek komunikasi, aspek kerjasama, dan aspek *caring*.
3. Mengoptimalkan kepuasan pasien yang dilihat dari kelima dimensi, yaitu kenyataan (*tangible*), kepercayaan (*reliability*), tanggung jawab (*responsiveness*), jaminan (*assurance*), dan empati (*emphaty*).
4. Melakukan survei kepuasan pasien secara berkala dan berkesinambungan untuk mengevaluasi kinerja pelayanan kesehatan pada layanan keperawatan rawat inap.