

BAB 6

SIMPULAN DAN SARAN

6.1 Simpulan

Dari hasil penelitian Indeks Kepuasan Masyarakat terhadap pelayanan keperawatan rawat inap di Rumah Sakit Gotong Royong Semampir Surabaya dapat dikatakan sudah memenuhi kepuasan pasien yaitu pada dimensi *tangibles*, *realibilty*, *reponsiveness*, *assurance* dan *empathy* dengan total mean skor 81,05 yang berarti mutu pelayanan keperawatan pada Rumah Sakit Gotong Royong dapat dikategorikan BAIK.

Dasar penelitian ini adalah untuk melihat keterkaitan antara penurunan angka kunjungan rawat inap yang terjadi tahun 2014 dibanding tahun 2013 sebanyak 16% di Rumah Sakit Gotong Royong Semampir Surabaya berkaitan dengan kualitas pelayanan keperawatan rawat inap karena 40% kepuasan pasien berasal dari pelayanan keperawatan sehingga berdasarkan hasil penelaitan diatas dapat disimpulkan bahwa penurunan angka kunjungan rawat inap kemungkinan bukan berasal dari penurunan kualitas pelayanan keperawatan dari Rumah Sakit Gotong Royong Semampir Surabaya tetapi ada faktor internal lain seperti pelayanan dokter, pelayanan fasilitas maupun pelayanan adminitrasi yang mempengaruhi maupun faktor eksternal berupa pelayanan kesehatan lain yang semakin maju.

Hasil Indeks Kepuasan terhadap kualitas pelayanan keperawatan yang sudah masuk dalam kategori baik ini tidak menjadikan suatu batasan bahwa kualitas pelayanan tersebut sudah

cukup dan hanya perlu dipertahankan. Peningkatan akan harapan dan permintaan kualitas pelayanan jasa khususnya dalam bidang kesehatan terus meningkat setiap tahunnya sehingga RS Gotong Royong Semampir Surabaya diharapkan dapat meningkat kualitas pelayanan sesuai dengan perkembangan jaman.

6.2 Saran

6.2.1 Rumah Sakit

Bagi rumah sakit, diharapkan untuk dapat terus meningkatkan kualitas pelayanan jasa kesehatan sehingga dapat bersaing dengan penyedia jasa kesehatan lainnya. Peningkatan kualitas dapat dilakukan dengan cara mengumpulkan semua hasil penelitian dari mahasiswa fakultas kedokteran dan fakultas lainnya yang melakukan penelitian di RS Gotong Royong Semampir Surabaya untuk diseminarkan sehingga hasil penelitian tersebut dapat dianalisis unsur pelayanan dan sarana prasarana yang perlu ditingkatkan demi menjaga dan meningkatkan mutu pelayanan.

6.2.2 Peneliti Selanjutnya

Bagi peneliti selanjutnya diharapkan dapat melakukan penelitian mengenai pelayanan dokter, pelayanan administrasi maupun fasilitas yang tersedia di Rumah Sakit Gotong Royong Semampir Surabaya yang kemungkinan mempengaruhi angka kunjungan rawat inap maupun rawat jalan. Untuk penelitian dengan menggunakan kuesioner disarankan agar lebih spesifik mengenai data pasien maupun fasilitas yang ada dengan melakukan survey lapangan terlebih dahulu.

DAFTAR PUSTAKA

1. Tjiptono Fandy. *Pemasaran Jasa*. Jatim: Bayumedia Publishing; 2011. p.25-30,433.
2. Supryanto S, M. Ernawaty. *Pemasaran Industri Jasa Kesehatan. Edisi 1*. Yogyakarta: ANDI; 2010. p.301-303,310.
3. Supranto, S. *Pengukuran Tingkat Kepuasan Konsumen Untuk Meningkatkan Pangsa Pasar*. Jakarta: Rineka Cipta; 2001.
4. Gerson, R. F. *Mengukur Kepuasan Pelanggan*. Jakarta: PPM; 2004.
5. Harlim A. *Persepsi pasien atas layanan keperawatan rawat inap di rumah sakit umum daerah kota Bekasi tahun 2000*. Jakarta: Perpustakaan Universitas Indonesia; 2000. [cited 2015 April 10] Diunduh dari : <http://www.digilib.ui.ac.id/opac/themes/libri2/detail.jsp?id=71286>
6. Suryawati C, Dharminto, Shaluhiah Z. *Penyusunan Indikator Kepuasan Pasien Rawat Inap Rumah Sakit Di Provinsi Jawa Tengah*. Semarang: Jurnal Manajemen Pelayanan Kesehatan; 2006. p. 181-183. [cited 2015 Februari 2] Diunduh dari: <http://www.jurnal.ugm.ac.id/index.php/jmpk/article/viewFile/2752/2474>
7. Kariman A. *Analisis Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Rawat Inap Rsu Tangerang* [dissertation]. [Semarang]: Universitas Diponegoro Semarang; 2012. p.13, 20-22. [cited 2015 Februari 13] Diunduh dari <http://eprints.undip.ac.id/37679/1/KARIMAN.pdf>
8. Desimawati DW. *Hubungan Layanan Keperawatan Dengan Tingkat Kepuasan Pasien Rawat Inap di Puskesmas Summersari Kabupaten Jember* [dissertation].

- [Jember]: Program Studi Ilmu Keperawatan Universitas Jember; 2013. p.17-29. [cited 2015 April 10] Diunduh dari <http://repository.unej.ac.id/bitstream/handle/123456789/3179/Dian%20Wahyuni%20Desimawati%20%20092310101060.PDF?sequence=1>
9. Muninjaya, A.AG. *Manajemen Kesehatan*. Edisi Kedua. Penerbit EGC, Jakarta; 2004.
 10. Haffizurrachman. *Mengukur Kepuasan Suatu Institusi Kesehatan. Majalah Kedokteran Indonesia*. Volume 54. Nomor 7; 2004.
 11. Asmuji. *Manajemen Keperawatan Konsep dan Aplikasi*. Jogjakarta: Ar_ruzz Media; 2012. p. 134-137, 143-144.
 12. Azwar A. *Pengantar Administrasi Kesehatan*. Edisi Ketiga. Binarupa Askara, Jakarta; 1996.
 13. Trisnantoro, L. *Memahami Penggunaan Ilmu Ekonomi Dalam Manajemen Rumah Sakit*. Yogyakarta; 2006.
 14. Potter PA, Perry AG. *Fundamental Keperawatan:Konsep, Proses dan Praktik*. 4th ed. Jakarta: ECG; 2005. p. 276,-279, 286-287
 15. Anjaryani WD. *Kepuasan Pasien Rawat Inap Terhadap Pelayanan Perawat di RSUD Tugurejo Semarang* [dissertation]. [Semarang]: Program Studi Magister Promosi Kesehatan Kajian Sumberdaya Manusia Program Pascasarjana Universitas Diponegoro Semarang; 2009. p. 6, 19-22, 25-27. [cited 2015 Februari 2] Diunduh dari http://eprints.undip.ac.id/23824/1/WIKE_DIAH_A_NJARYANI.pdf

16. Itartanti S, Nisya R. *Prinsip-Prinsip Dasar Keperawatan*. Jakarta: Dunia Cerdas; 2013. p. 100-108.
17. Nasution, NM. *Analisa Tingkat Kepuasan Pasien Pada Pelayanan Keperawatan Prima di Ruang rawat Inap Rumah Sakit Umum Pusat Haji Adam Malik Medan* [dissertation]. [Medan]: Program Studi Ilmu Keperawatan Fakultas Kedokteran Universitas Sumatera Utara Medan; 2009. p. 16-18, 33-35. [cited 2015 November 26] Diunduh dari <http://repository.usu.ac.id/bitstream/123456789/17324/4/Chapter%20II.pdf>
18. Handayani, S. *Analisis Pengaruh Karakteristik Pasien Terhadap Kepuasan Pasien Dalam Hal Mutu Pelayanan Kesehatan Di Unit Rawat Inap Puskesmas MAOS Kabupaten Cilacap* [dissertation]. [Semarang]: Program Studi Magister Ilmu Kesehatan Masyarakat Konsentrasi dan Promosi Kesehatan Program Pascasarjana Universitas Diponegoro Semarang; 2003. P.114-116. [cited 2015 Desember 14] Diunduh dari <http://core.ac.uk/download/files/379/11713893.pdf>