

## **BAB V**

### **KESIMPULAN DAN SARAN**

#### **5.1 KESIMPULAN**

Kesimpulan Hasil penelitian tentang Hubungan Timbang Terima Oleh Perawat Dengan Kepuasan Klien Di Ruang G2 RSUD Prof. Dr. H. Aloei Saboe Kota Gorontalo diperoleh hasil sebagai berikut:

1. Di dapat bahwa proses timbang terima yang dilakukan oleh perawat di ruang G2 RSUD Prof Dr. H. Aloei Saboe Kota Gorontalo adalah baik sebanyak 34 perawat (85%) dan kurang baik sebanyak 6 perawat (15%).
2. Di dapat bahwa Tingkat Kepuasan Klien di Ruang G2 RSUD Prof Dr. H. Aloei Saboe Kota Gorontalo adalah 35 klien (87,5%) menyatakan puas terhadap timbang terima perawat dan kurang puas sebanyak 5 klien (12,5%).
3. Hasil Uji kolerasi didapatkan terdapat hubungan bermakna antara timbang terima oleh perawat dengan kepuasan klien di ruang G2 RSUD Prof Dr. H. Aloei Saboe Kota Gorontalo dengan nilai *value* 0.003 ( $<0,05$ ).

#### **5.2 SARAN**

Mengingat hasil penelitian ini sangat bermakna terhadap peningkatan kualitas pelayanan keperawatan dan kepuasan pasien, sehingga peneliti memberikan saran kepada :

1. Instansi Rumah Sakit

Diharapkan instansi rumah sakit dapat menjadikan hasil penelitian ini sebagai alternatif maupun dasar pertimbangan untuk meningkatkan kualitas

pelayanan dan sosialisasi terhadap perawat tentang pentingnya pelaksanaan timbang terima terhadap kepuasan klien.

2. Perawat

Diharapkan dapat meningkatkan komunikasi dalam pelaksanaan timbang terima sehingga pasien menjadi lebih nyaman dan dihargai selama proses keperawatan serta puas dengan pelayanan yang diberikan.

3. Institusi Pendidikan

Diharapkan institusi pendidikan dapat memberikan arahan atau pembelajaran pada peserta didik tentang pentingnya pelayanan dalam lingkungan kerja selama dalam perkuliahan yang berguna untuk meningkatkan kualitas pendidikan perawat dalam menjalankan perannya sebagai perawat yang profesional.

4. Peneliti Selanjutnya

Peneliti selanjutnya agar melakukan penelitian lebih lanjut terhadap hubungan pelayanan kesehatan lain yang mempengaruhi kepuasan klien, misalnya dengan mutu pelayanan, ketersediaan fasilitas, prosedur administrasi, atau sikap pelayanan tenaga medis.

## DAFTAR PUSTAKA

- Azwar, A. ( 1996 ). *Menjaga Mutu Pelayanan Kesehatan*; Pustaka Sinar Harapan, Jakarta.
- Aditama, T.Y. (2010). *Manajemen administrasi rumah sakit*. Edisi II. Jakarta: Universitas Indonesia.
- Alimul Hidayat, Aziz. 2009. *Metode Penelitian Keperawatan dan Teknik Analisis Data*. Jakarta: Salemba Medika.
- Akbar, S. 2013. *Instrumen Perangkat Pembelajaran*. Cetakan Pertama. Remaja Rosdakarya. Bandung.
- Blais, K.T et al (2006) *Praktik keperawatan profesional: Konsep & perspektif* (Y. Yuningsih & NB. Subekti, Penerjemah). Jakarta: EGC. (Buku asli 2002)
- Cahill. J.O. (1998). Patient's perceptions of bedside handovers. *Journal of Clinical Nursing*, 7: 351–359. Diunduh 10 September 2016 dari <http://web.ebscohost.com>
- Chaboyer, W., Murray, A., & Wallis, M. (2010). Bedside nursing handover: A case study. *International journal of nursing practice*. Diunduh 10 September 2016 dari <http://web.ebscohost.com/ehost/resultsadvanced>.
- Chaboyer, W., Murray, A., & Wallis, M. (2008) *Standard operating protocol for implementing bedside handover in nursing*. Australia: Published by the Research Centre for Clinical and Community Practice Innovation (RCCCPI). Diunduh 11 September 2015 dari <http://web.ebscohost.com>.
- Cohen, M.D., & Hilligoss, P. Brian. (2009). *Handoffs in hospitals: A review of the literature on information exchange while transferring patient responsibility or control*. School of Information University of Michigan 1085 South University Ave. Diunduh 11 September 2015 dari <http://web.ebscohost.com/ehost/resultsadvanced>.
- Dahlan, M.S. (2010). *Langkah-langkah membuat proposal penelitian bidang kedokteran dan kesehatan*. Seri Evidence Based Medicine (Seri 3 Edisi 2). Jakarta: Sagung Seto.
- Elisabet, E. (2008). *Optimalisasi pelaksanaan handover berdasarkan standar nasional patient safety (Riset Operasional di Badan Pelayanan Kesehatan RSUD Dr. Wahidin Sudiro Husodo Kota Mojokerto)*. Diunduh 12 september 2015 dari <http://web.isjd.pdii.lipi.go.id>.

- Friesen, M.A, White, S.V, & Byers, J.F. (2009). Handoff: Implications for Nurses, *Nurses First*, Volume 2, Issue 3 May/June 2009.
- Gerson, R. F. (2004). *Mengukur kepuasan pelanggan*. Jakarta: PPM
- Husna (2010) *Optimalisasi pelaksanaan Komunikasi terapeutik perawat dengan kepuasan pasien berdasarkan standar national patient safety (Riset Operasional di Badan Pelayanan Kesehatan RSUD Dr. Wahidin Sudiro Husodo Kota Mojokerto)*. Diunduh 15 Oktober 2016 dari <http://web.isjd.pdii.lipi.go.id>
- Hasibuan, M.S.P. (2006). *Manajemen: Dasar, pengertian dan masalah*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Kotler, P. ( 2005 ). *Manajemen Pemasaran ,Jilid 1*, edisi bahasa Indonesia; PT Indek, Jakarta.
- Nursalam. 2003. *Konsep dan Penerapan Metodologi Penelitian Ilmu Keperawatan*. Jakarta : Salemba Medika.
- Notoatmojo, S. ( 2005 ), *Metodologi Penelitian Kesehatan* ; Rineka Cipta, Jakarta.
- Nursalam. ( 2002 ). *Pendekatan Praktis Metodologi Riset keperawatan*. Info Media, Jakarta.
- Nursalam. ( 2002 ). *Manajemen keperawatan, Aplikasi dalam praktik keperawatan Profesional*; Salemba Medika, Jakarta.
- Parasuraman, A, Zeithalm, VA, and Berry, L.L. ( 1985 ). *A Conseptual Model Of Service Quality and Its Implication for Future Researc*. *Journal Marketing*, 42, Fall, 41-50. Diunduh 15 Oktober 2016 dari <http://web.isjd.pdii.lipi.go.id>
- Setiadi. 2013. *Konsep dan Praktik Penulisan Riset Keperawatan*. Yogyakarta : Graha Ilmu.
- Sugiyono. 2012. *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif Dan R&D*. Bandung : Alfabeta.
- Sangadji, E.M., dan Sopiah. 2013. *Prilaku Konsumen: Pendekatan Praktis Disertai: Himpunan Jurnal Penelitian*. Yogyakarta: Penerbit Andi.
- Tjiptono, F. ( 1997 ). *Strategi Pemasaran*; Andi Offset, Yogyakarta.
- Umar, H. ( 2003 ). *Metode Riset perilaku konsumen jasa*; Galia Indonesia, Jakarta

- Utarini, A. (2011). *Pengembangan sitem regulasi mutu pelayanan dan keselamatan pasien kunci pelayanan kesehatan yang optimal dan responsif*. Diunduh 29 Agustus 2016 dari <http://www.ugm.ac.id>.
- Wijono, D. (2000). *Manajemen mutu pelayanan kesehatan: Teori, strategi dan aplikasi*. Surabaya: Airlangga University Press.
- Yudianto, K. (2005) *Faktor-faktor yang berhubungan dengan pelaksanaan operan pasien perawat pelaksana di perjan rumah sakit DR Hasan Sadikin Bandung tahun 2005*. Tesis tidak dipublikasikan. Depok: UniversitasIndonesia.