

BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

1.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan yang telah diuraikan sebelumnya, maka dapat disimpulkan sebagai berikut:

1. Kualitas pelayanan di RSUD Prof. Dr. H. Aloei Saboe di masa pandemi covid-19 di dapatkan hasil sebanyak 50 responden (64.9%) menyatakan kualitas pelayanan sudah baik dan sebanyak 27 responden (35,1%) menyatakan kualitas pelayanan masih kurang baik.
2. Kepuasan pasien di RSUD Prof. Dr. H. Aloei Saboe di masa pandemi covid-19 didapatkan hasil sebanyak 43 responden (55.8%) menyatakan sudah puas dengan pelayanan yang diberikan dan sebanyak 34 reponden (44.2%) menyatakan belum puas dengan pelayanan yang diberikan.
3. Hubungan antara kualitas pelayanan dengan kepuasan klien di RSUD Prof. Dr. H. Aloei Saboe didapatkan hasil terdapat hubungan yang signifikan antara kualitas pelayanan dengan kepuasan klien RSUD Prof. Dr. H. Aloei Saboe dengan nilai *p-Value* = 0,000(<0,005).

5.2 saran

Berdasarkan kesimpulan terhadap hasil penelitian maka peneliti menyarankan kepada :

1. Bagi Institusi Pendidikan
 - a. Hasil penelitian ini diharapkan dapat menjadi sumbangan penelitian dalam pengembangan ilmu pengetahuan keperawatan tentang hubungan kualitas pelayanan dengan kepuasan klien.
2. Bagi Instansi Rumah Sakit
 - a. Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan sumbangan pemikiran bagi rumah sakit yang bersangkutan dalam hubungannya dengan kualitas pelayanan dengan kepuasan klien.
3. Bagi Peneliti Selanjutnya
 - a. Sebagai pengalaman pertama peneliti sehingga menjadi acuan dasar atau pembelajaran untuk penelitian-penelitian selanjutnya.

DAFTAR PUSTAKA

- Alamri (2015). Hubungan Antara Mutu Pelayanan Perawat Dan Tingkat Pendidikan Dengan Kepuasan Pasien Peserta Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS) Kesehatan Di Ruang Rawat Inap Rumah Sakit Islam (RSI) Sitti Maryam Kota Manado. *PHARMACON*, 4(4).
- Andi nurhidaya. (2014). Hubungan Pelayanan Keperawatan Dengan Kepuasan Pasien Rawat Inap Peserta Jaminan Kesehatan Nasional (JKN) Di RSUD Labuang Baji Makassar. *Skripsi*. Fakultas Ilmu Kesehatan Universitas Islam Negeri Alauddin Makassar. Makassar.
- Anggi reny sudiby. (2014). Hubungan Antara Kualitas Pelayanan Dengan Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Di RSIA SRIKANDI IBI JEMBER. *Skripsi*. Fakultas Kesehatan Masyarakat Universitas Jember. Jember.
- Asmuji. (2017). Manajemen Keperawatan Konsep dan Aplikasi. Arruz Madia. Yogyakarta.
- Astari, D., Noviantani, A., Simanjuntak, R. (2021) Kepuasan Pasien Terhadap Mutu Pelayanan Keperawatan Di Era Pandemi Covid-19 Di Rumah Sakit Mata Cicendo. *Journal Of Hospital Accreditation*,3(1), 34-38
- Azwar (2011). Hubungan Kualitas Pelayanan Kesehatan Dengan Kepuasan Pasien Rawat Inap Di Badan Pelayanan Kesehatan Rumah Sakit Umum Daerah Kabupaten Magelang.
- Azwar (2015). Panduan Resmi Memperoleh Jaminan Kesehatan Dari BPJS. Jakarta: Visimedia
- Bahar (2016) Hubungan Antara Kualitas Pelayanan dan Kepuasan Pasien di Instalasi Rawat Inap dan Jalan Rumah Sakit Budi Lestari Bekasi. Tesis Program Pasca Sarjana FKM UI, Depok.
- Bustami (2015). Penanggulangan penderita gawat darurat anestesiologi & reanimasi. Surabaya: FK. Unair.
- Butar-butar, J., & Simamora, H, R. (2016). Hubungan Mutu Pelayanan Keperawatan Dengan Tingkat Kepuasan Pasien Rawat Inap Di RSUD Pandan Kabupaten Tapanuli Tengah. *Jurnal Ners Indonesia*, 6(1), 51-64.
- Damayanti (2018). Komunikasi teraupetik dalam praktik keperawatan. PT Refika Aditama, Bandung.
- Defi (2016). Analisis Faktor-faktor yang berhubungan dengan tingkat kepuasan Pasien Rawat Jalan di Puskesmas Lemper Tengah Kecamatan Semarang Selatan Kota Semarang. dalam *Jurnal Public Health Perspective Journal I*, ISSN 2528-5998, e-ISSN 25407945.

- Deliana, D., Noer, R., Agusthia, M. (2021) Hubungan Kualitas Pelayanan Dengan Kepuasan Pasien Pada Masa Covid-19. *Initium Medica Journal*. 1(1),1-7.
- Erina (2015). Perbedaan Waktu Tanggap Tindakan Keperawatan Pasien Cedera Kepala Kategori I-V Di Instalasi Gawat Darurat RSUD Dr. Moewardi. *Jurnal Berita Ilmu Keperawatan*.
- Fadilah, A., & Yusianto, W. (2019). Hubungan Kualitas Pelayanan Keperawatan Dengan Kepuasan Pasien Rawat Inap Bedah Di Rsud Dr. Loekmono Hadi Kudus. *Jurnal Keperawatan dan Kesehatan Masyarakat Cendekia Utama*, 8(1), 35-44.
- Fadilah, A., Priyatno, Y, L, D. (2021). Hubungan Pelayanan Keperawatan Dengan Kepuasan Pasien Di Ruang Rawat Inap KH. Abdurrahman Wahid RSI Nu Demak. *Jurnal Profesi Keperawatan* 8(1), 93-104
- Hafid, M.A. (2014). Hubungan Kinerja Perawat Terhadap Tingkat Kepuasan Pasien Pengguna Yankestis Dalam Pelayanan Keperawatan Di RSUD Syech Yusuf Kabupaten Gowa. *Jurnal kesehatan* 7(2), 9-14
- Handayani, T, R., Arradini, D., Darmayanti, T, A., Widiyanto, A., Atmojo, T, J. Pandemi Covid-19, Respon Imun Tubuh, Dan *Herd Immunity*. *Jurnal Ilimiah Permas: Jurnal Ilmiah STIKES Kendal* 10(3), 373-380.
- Hanggoro, Y, A., Suwarni L., Selviana., Mawardi. (2020). Dampak Psikologis Pandemi Covid-19 Pada Tenaga Kesehatan: A Studi *Cross-Sectional* Di Kota Pontianak. (*The Indonesian Journal Of Public Health*) 15(3),13-18.
- Harahap, R, D., Utami, T. (2021). Persepsi Masyarakat Terhadap Kualitas Pelayanan Kesehatan Pada Masa Pandemi Covid-19 Di Kota Binjai. *Jurnal Penelitian Kesehatan Suara Forikes*,12(2),162-165.
- Hidayah(2016). Manajemen Modal Asuhan Keperawatan Profesional (MAK) Tim dalam Peningkatan Kepuasan Pasien di Rumah Sakit. Volume VII Nomor 2, 2016.
- Hilmawan, F. A., Suprapti, E., & Solechan, A. (2015). Hubungan Antara Penerapan Standart Operational Procedure (Sop) Pemberian Obat Prinsip Enam Benar Dengan Tingkat Kepuasan Pasien Di Rsud Ungaran. *Karya Ilmiah*.
- Huang, C., Wang, Y., Li, X., Ren, L., Zhao, J., Zan,g., Li., Fan, G., etc. (2020). *Clinical Features Of Patients Infected With 2019 Novel Coronavirus In Wuhan, China. The Lancet*.
- Husein Muhammad (2016). *Patient Satisfaction with Nursing Care Rumah Sakit Dera Ismail Khan, Gomal Madical College, Pakistan, Medical Jurnal: Vol. 32. No 1, Januari-Juni 2007: 27.*

- Iqbal (2019). Analisis Kepuasan Pasien Rawat Jalan pada Puskesmas Taliwang Kabupaten Sumbawa Barat Tahun 2019. Dinas Kabupaten Sumbawa Barat. NTB
- Juwita, S, G., Marlinae, L., Rahman, F. (2017). Hubungan Mutu Pelayanan Dengan Kepuasan Pasien Rawat Inap Di Rumah Sakit Daerah Tamiang Layang. *Jurnal Publikasi Kesehatan Masyarakat Indonesia* 4(2), 49-56
- Karch, M. A. (2015). Buku ajar farmakologi keperawatan. Jakarta: EGC
- Kementrian Kesehatan RI. (2020). Panduan Teknis Pelayanan Rumah Sakit Pada Adaptasi Kebiasaan Baru. Jakarta: Kementrian Kesehatan Republik Indonesia
- Klaipetch, P. (2016). *Nursing Quality Management (Paper Presented At Visiting Study Program Of Quality Nursing Service With Internasional Standard Of Medicine Siriraj Hospital, Mahidol University)*. Bangkok: Faculty Of Medicine Siriraj Hospital, Mahidol University
- Krisnawati. M., Pitaloka, J., Jullyandri A. (2020). Resiko Dan Upaya Pencegahan Pandemi Covid-19 Bagi Masyarakat Rspau Dr. S. Hardjokulito. *Jurnal Abdimas Madani*, 2(2), 45-50.
- Kuntoro. (2017). Buku Ajar Manajemen Keperawatan. Nuha Medika. Yogyakarta.
- Lingeswaran, M., Goyal, T., Ghosh, R., & Suri, S. (2020). *Inflammation, Immunity And Immugonetics In Covid-19: A Narrative Review Indian Journal Of Clinical Biomechemistry*, 35(3), 260-273. <https://doi.org/10.1007/S12292-020-00897-3>.
- Magfirah (2018). Hubungan Kualitas Pelayanan Kesehatan dengan Kepuasan Pasien Rawat jalan di Puskesmas Lemba sada Kabupaten Donggala.
- Mandala (2015). Analisa Hubungan Komunikasi Verbal dan Non Verbal Perawat Terhadap Tingkat Kepuasan Pasien. Universitas Airlangga Surabaya.
- Mufidah, L. (2018). *Hubungan Respon Time Perawat dengan Complaint Handling (Penanganan Keluhan) dalam Pelayanan Keperawatan di Ruang Dahlia RSUD Jombang* (Doctoral dissertation, STIKes Insan Cendekia Medika Jombang).
- Nasir (2015) Hubungan Komunikasi Terapeutik Perawat Terhadap Tingkat Kepuasan Pasien dan Keluarga Di Instalasi Gawat Darurat Rumah Sakit PKU Muhammadiyah Jogja. *Journal Ilmiah*. Universitas Muhammadiyah Jogja.
- Nursalam. (2017). Manajemen Keperawatan Aplikasi dalam Praktik Keperawatan Professional. Jakarta: Salemba Medika
- Nursalam. (2020). *Metedologi Penelitian Ilmu Keperawatan: Pendekatan Praktis Edisi 5*. Jakarta: Salemba Medika

- Nursalam.(2018). *Manajemen Keperawatan: Aplikasi Dalam Praktik Keperawatan Professional Edisi 5*. Jakarta: Salemba Medika
- Pangerapan, D. T., Palandeng, O. E. L. I., & Rattu, A. J. M. (2018). Hubungan Antara Mutu Pelayanan Dengan Kepuasan Pasien Di Poliklinik Penyakit Dalam Rumah Sakit Umum Gmim Pancaran Kasih Manado. *JKK (Jurnal Kedokteran Klinik)*, 2(1), 9-18.
- Potter & Perry (2015). *Fundamental of Nursing Fundamental keperawatan, Buku 1 Edisi 7*, Editor Dripta s Jabana, Salemba Medika, Jakarta.
- Putri, I. R. R., & Adekayanti, L. (2018). Hubungan Pemberian Informasi Obat Oral Dengan Kepuasan Pasien di Ruang Rawat Inap Bakung RSUD Panembahan Senopati Bantul Yogyakarta. *Indonesian Journal of Hospital Administration*, 1(1), 11-20.
- Rahmawati (2017). *Kualitas Pelayanan Keperawatan dengan Tingkat Kepuasan Pasien*. Volume 2 Nomor 1, 2017.
- Ridwan (2017). *Hubungan Kepuasan Pasien dengan Minat Pemanfaatan Ulang Pelayanan Kesehatan di Rumah Sakit Usada Sidoarjo*
- Riska Rosita. (2017). Hubungan Kualitas Pelayanan Kesehatan Rumah Sakit Dengan Tingkat Kepuasan Pasien Rawat Inap *The Relationship Of Quality Of Health Services And The Level Of Patient Satisfaction. Indonesian Journal On Medical Science*, 4(1), 80-87.
- Riyanto (2015). *Aplikasi Metodologi Penelitian Kesehatan*. Yogyakarta: Nuha Medika Bandung: Alfabeta
- Safrudin, Ngisom, Yuwono. (2017). Hubungan Mutu Pelayanan Kesehatan Dengan Kepuasan Pasien Rawat Jalan Upt Puskesmas Gandrungmangu I Kabupaten Cilacap. *Jurnal Ilmiah Kesehatan Keperawatan STIKES Muhammadiyah Gombong*
- Saukarni (2017). Hubungan Antara Presepsi Pasien Terhadap Dimensi Mutu Pelayanan keperawatan Dengan Kepuasan Pasien Diruangan Rawat inap Rumah Sakit Umum PKU Muhammadiyah Temanggung.
- Sesrianty, V., Machmud, R., & Yeni, F. (2019). Analisa Kepuasan Pasien Terhadap Mutu Pelayanan Keperawatan. *Jurnal Kesehatan Perintis (Perintis's Health Journal)*, 6(2), 116-126.
- Setyawati (2018). Analisis pengaruh kualitas layanan dan kepuasan pasien terhadap words of mouth di RS. *Bhakti Wira Tamtama Semarang*.
- Sihaloho, N. S. R. U., & Herliana, I. (2017). Hubungan Jenis Kelamin, Tingkat Pendidikan Dengan Tingkat Kepuasan Pasien di Ruang Rawat Inap Rumah

- Sakit Mitra Keluarga. *Jurnal Ilmiah Ilmu Keperawatan Indonesia*, 7(02), 239-247.
- Siswati Sri. (2015). Etika dan hukum kesehatan dalam prespektif undang-undang kesehatan. Raja Grafindo. Jakarta.
- Smith, T. J. & Johnson, J. Y. (2017). Buku saku prosedur klinis keperawatan. Edisi 5. Jakarta: EGC
- Sugiyono. (2017). *Metode penelitian kuantitatif, kualitatif dan R&D*. Bandung: Alfabeta
- Suratri, L, A, M., Suryati, T., & Edwin, A, V. (2018). Kepuasan Pasien Terhadap Kualitas Pelayanan Pasien Rawat Jalan Rumah Sakit Di 7 Provinsi Di Indonesia. *Buletin Penelitian Kesehatan* 46(4), 239-246. <https://doi.org/110.22435/bpk.v46i4.33>
- Syafrida., & Hartati, R. (2020). Bersama Melawan Virus Covid 19 Di Indonesia. *SALAM; Jurnal sosial & budaya syar-i* 7(6),95-507. DOI:10.15408/sjsbs.v7i16.15325
- Triwibowo (2015). Manajemen Pelayanan Keperawatan Di Rumah Sakit. Jakarta: TIM
- Vollono, C., Rollo, E., Romozzi, M., Frisullo, G., Servidel, S., Borghetti, A., & Calabresi, P. (2020). *Focal Status Epilepticus As Unique Clinical Feature Of Covid-19: A Case Report. European Journal Of Epilepsy*, 78(2020), 109-112. <https://doi.org/10.1016/j.seizure.2020.04.009>.
- Wahyuni Dian. 2018. Hubungan Layanan Keperawatan dengan Tingkat Kepuasan Pasien Rawat Inap di Puskesmas Sumbersari Kabupaten Jember.
- Wang, Z., Qiang, W., Ke, H. (2020) *A Handbook of 2019-nCoV Pneumonia Control And Prevention. Hubei Science And Technologi Press*
- World Health Organization. (2020). *Novel Coronavirus(2019-Ncov) Situation Report*. <https://www.who.int/docs/default-source/coronaviruse/situation-reports/20200202-sitrep-13-ncov-v3.pdf>
- Wulandari Nofiati. (2015). Hubungan Layanan Keperawatan dengan Tingkat Kepuasan Pasien Rawat Inap Di Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) Ungaran Kabupaten Semarang
- Yuliana. (2020). Corona Virus Diseases (Covid-19); Sebuah Tinjauan Literatur. *Wellness And Healthy Magazine*, 2(1), 187-192. Akhmawardani (2015). Hubungan komunikasi Teraupetik perawat dengan tingkat kepuasan pasien di Ruang Rawat Inap RSI NU Demak.

- Yulina, Y., & Ginting, R. (2019). Hubungan Kualitas Pelayanan Dengan Kepuasan Pasien Rawat Jalan Di Puskesmas Belawan. *Jurnal Kesmas Dan Gizi (JKG)*, 2(1), 26-33.
- Yulita (2015), Hubungan Komunikasi Terapeutik Perawat Terhadap Tingkat Kepuasan Pasien Rawat Inap dibangsal Kelas III RSUD Wates Kulon Progo, *Journal Ilmiah, Universitas Muhammadiyah Jogja*
- Yunari (2017). Pengaruh Sarana Prasarana Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien (Studi Pada Pasien Rawat Jalan Unit Poliklinik IPDN Jatinangor). *Coopetition*, 8(2), 155.
- Yupartini, L., Rustiawati, E., Sulastri, T. (2021) Stress Kerja Dengan Perilaku Caring Petugas Kesehatan Dalam Penanganan Pasien Pada Masa Pandemi Covid-19. *Jurnal Keperawatan Silampri*,4(2), 683-689.