

## **BAB VI**

### **KESIMPULAN DAN SARAN**

#### **6.1 Kesimpulan**

Kesimpulan penelitian ini adalah pelatihan kepemimpinan dan manajemen terhadap ketua tim mempunyai dampak terhadap kepuasan pasien dan pasien rawat inap pada kelompok intervensi kemungkinan kepuasannya 8,5 kali lebih tinggi daripada pasien pada kelompok kontrol.

#### **6.2 Saran**

Adapun saran yang diberikan dengan memperhatikan hasil penelitian ini adalah sebagai berikut :

##### **6.2.1 Divisi Keperawatan**

6.2.1.1. Sebagai upaya meningkatkan kepuasan pasien di Rumah Sakit dapat membuat perencanaan dan pelatihan berkelanjutan bagi seluruh ketua tim baik rawat inap maupun rawat jalan

6.2.1.2. Kepuasan pasien dari dimensi empati menjadi masukan untuk perbaikan dalam program pengembangan dalam memberikan penyegaran untuk meningkatkan rasa kepedulian / *caring* kepada pasien dan keluarga.

6.2.1.3. Melakukan pelatihan secara rutin dan masuk dalam program kerja setiap tahun kepada seluruh ketua tim yang ada di Rumah Sakit dan melakukan monitoring serta evaluasi setiap 6 bulan

##### **6.2.2 Kepala ruang**

Melakukan supervisi secara periodik kepada ketua tim dalam implementasi uraian tugas yang telah ditetapkan.

## DAFTAR PUSTAKA

- Aliah Nurul, 2018, jurnal “*Analysis of patient satisfaction of Inpatient at Public hospital (RSUD Haji Makassar)*” *International Journal of Health Care Quality Assurance*, 22 april 2018
- Budiastuti, D., & Bandur, A. (2018). *Validitas dan Reliabilitas Penelitian*. Mitra Wacana Media.
- Depkes. (2015). *Instrumen evaluasi penerapan Standar Asuhan Keperawatan (SAK) di rumah sakit*. Jakarta: Direktorat Jenderal Pelayanan Medik Depkes RI
- Depkes. 2011. *Standar Akreditasi Rumah Sakit*. Jakarta: Departemen Kesehatan RI.
- Fandy Tjiptono. 2012. *Strategi Pemasaran*, ed. 3, Yogyakarta, Andi.
- Fridawaty ,2020, *the Relations of Service Quality and Patients' Satisfaction in Inpatient Installation of Ibnu Sina Hospital*.  
<http://journal.unhas.ac.id/index.php/mkmi/>
- KARS. (2019). *Instrumen Survei Standar Nasional Akreditasi Rumah Sakit (1.1)*. Komisi Akreditasi Rumah Sakit.
- Kotler dan Keller. 2016. *Manajemen Pemasaran*. Jilid I. Edisi ke 13. Jakarta: Erlangga
- Kuntoro, Agus. 2010. *Buku ajar manajemen keperawatan*. Yogyakarta: Nuha Medika
- Marquis, B. L., & Huston, C. J. (2015). *Leadership Roles and Management Functions in Nursing (7th Editio)*. Wolters Kluwer Health | Lippincott Williams & Wilkins.
- Muryani, 2019 jurnal “*Analysis of patient satisfaction of Inpatient at Public hospital (RSUD Haji Makassar)*”*Perputakaan Universitas Airlangga* 2019
- Mugiarti Sri (2016) buku modul bahan ajar keperawatan " *Manajemen dan kepemimpinan dalam praktek keperawatan*, Jakarta pusdik SDM kesehatan
- Notoatmodjo, S. 2014. *Pendidikan dan Perilaku Kesehatan*. Jakarta: PT. Rineka Cipta, hlm 36–54.
- Nursalam. 2011. *Manajemen Keperawatan. Aplikasi dalam Praktik Keperawatan Profesional*. Edisi 3. Jakarta: Salemba Medika
- Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia nomor 129 Tahun 2008 tentang *Standar Pelayanan Minimal*
- Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 26 Tahun 2019 Tentang *Peraturan Pelaksanaan UU No 38 2014 Tentang Keperawatan*,

- Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia nomor 3 tahun 2020 tentang *Klasifikasi dan Perizinan Rumah Sakit*,
- Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia nomor 4 Tahun 2018 tentang *Kewajiban Rumah Sakit dan Kewajiban Pasien*,
- Peraturan Pemerintah Republik Indonesia nomor 47 tahun 2021, tentang *penyelenggaraan bidang perumahan sakitan*,
- PPNI, P. P. (2005). *Standar Praktik Keperawatan Indonesia Persatuan Perawat Nasional Indonesia ( PPNI ). 15*, 1–18.
- Rupisa, (2018) *the relationship of professional nursing care model (makp) team with the level of job satisfaction of nurses in hospital panti waluya (rkz) malang 2018* - publikasi.unitri.ac.id
- Sally A,& Tappen, (2015) *Essentials of Nursing Leadership and Management* (six edition)
- Sasongko dan Parulian., 2015., *Anggaran*. Jakarta: Salemba Empat.
- Sugiyono. 2010. *Metode penelitian kuantitatif dan kualitatif*. Bandung: Alfa Beta
- S. Supriyanto dan Ernawati, 2010. Judul: *Pemasaran Industri Jasa Kesehatan*. Penerbit CV Andi Offset : Yogyakarta.
- Sitorus Ratna, Yulia. (2006). *Model Praktik Keperawatan Profesional di Rumah Sakit*. Jakarta. EGC
- Tjandrawinata, R. (2016). *Industri 4.0: revolusi industri abad ini dan pengaruhnya pada bidang kesehatan dan bioteknologi*. April. <https://doi.org/10.5281/zenodo.49404>
- Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 38. (2014). *Tentang Keperawatan*. Jakarta.2014.
- Undang-Undang Republik Indonesia No. 44 Tahun 2009 tentang *rumah sakit*.
- Venkatesh, V., & Zhang, X. (2014). *Unified Theory of Acceptance and Use of Technology: U.S Vs. China*. 6846. <https://doi.org/10.1080/1097198X.2010.10856507>
- Wilhelmina Kosnan, 2019, *jurnal pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pasien rawat inap di rumah sakit umum daerah kabupaten merauke*, *Jurnal: https://doi.org/10.32424/jeba.v21i4.1538*