

BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

A. Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan yang telah diuraikan sebelumnya maka dapat diambil suatu kesimpulan bahwa:

1. Persepsi pasien rawat inap pengguna ASKES GAKIN tentang mutu pelayanan keperawatan di RSUD Wates pada *aspek penerimaan* perawat dalam memberikan pelayanan keperawatan diketahui bahwa penerimaan perawat terhadap pasien rawat inap di RSUD Wates adalah sikap perawat RSUD Wates selama memberikan pelayanan keperawatan kepada pasien yang ditunjukkan melalui sikap antara lain meliputi *sikap verbal perawat* yaitu bahasa sopan dan halus, ramah tamah, permisi sebelum melakukan tindakan, sabar dalam menanggapi keluhan; *sikap nonverbal perawat* yaitu perawat senyum kepada pasien, tidak pasang muka judes, penuh rasa sayang kepada pasien, bersikap ramah, penuh kehati-hatian dalam merawat, memiliki minat kepada pasien, menunjukkan ekspresi wajah cerah/selalu ceria; *responsif; humoris; perhatian terhadap kondisi pasien; peduli terhadap kesehatan pasien; kompak dalam memberikan pelayanan keperawatan.*

Jika dibandingkan dengan aspek penerimaan menurut Depkes RI (dalam Onny, 1985), persepsi pasien rawat inap pengguna ASKES GAKIN tentang

mutu pelayanan keperawatan di RSUD Wates pada aspek penerimaan lebih bervariasi dengan tambahan sikap perawat antara lain sikap verbal perawat yaitu bahasa sopan dan halus dalam berbicara dengan pasien, ijin/permisi sebelum melakukan tindakan kepada pasien, tidak memasing; sikap nonverbal yaitu tidak pasang muka judes, penuh rasa sayang kepada pasien, penuh kehati-hatian dalam merawat; responsif; humoris; perhatian terhadap kondisi pasien; peduli terhadap kesehatan pasien; dan kompak dalam memberikan pelayanan keperawatan kepada pasien. *Pada aspek penerimaan ini juga masih terdapat sikap perawat yang menunjukkan mimik muka judes kepada pasien.*

2. Persepsi pasien rawat inap pengguna ASKES GAKIN tentang mutu pelayanan keperawatan di RSUD Wates pada aspek perhatian perawat dalam memberikan pelayanan keperawatan diketahui bahwa perhatian perawat terhadap pasien rawat inap di RSUD Wates adalah sikap perawat RSUD Wates selama memberikan pelayanan keperawatan kepada pasien yang ditunjukkan melalui sikap perawat yang meliputi *sikap verbal perawat* yaitu perawat mampu menghibur pasien, mampu menenangkan pasien, kata-kata halus dan sopan, ramah menanggapi keluhan, penuh kesabaran dan tidak pemarah, peduli memperhatikan pasien, selalu berinteraksi dengan pasien; *sikap nonverbal pasien* yaitu perawat bersikap lemah lembut, tidak judes/kesel, merawat dengan sepenuh hati, tidak pemarah, sabar, penuh kehati-hatian, selalu tersenyum kepada pasien, ikhlas dalam merawat, tenang ketika merawat; *responsif; tidak membeda-bedakan pasien dalam merawat;*

humoris; kontrak waktu ketika akan merawat; tekun dalam tugas; periang; peka terhadap status kesehatan pasien; dapat menjadi motivator bagi pasien; mengoptimalkan pelayanan; memberikan pelayanan tanpa pamrih; mampu memberikan rasa senang kepada pasien.

Jika dibandingkan dengan aspek perhatian menurut Depkes RI (dalam Onny, 1985), persepsi pasien rawat inap pengguna ASKES GAKIN tentang mutu pelayanan keperawatan di RSUD Wates pada aspek perhatian lebih bervariasi dengan tambahan sikap perawat antara lain sikap verbal perawat dimana perawat mampu menghibur pasien, mampu menenangkan pasien, kata-kata halus dan sopan, ramah menanggapi keluhan, penuh kesabaran dan tidak pemaarah, peduli memperhatikan pasien, selalu berinteraksi dengan pasien; sikap nonverbal perawat yaitu perawat bersikap lemah lembut, tidak judes/kesel, tidak pemaarah, penuh kehati-hatian, selalu tersenyum kepada pasien, tenang ketika merawat; tidak membeda-bedakan pasien dalam merawat dan mengoptimalkan pelayanan kepada pasien; humoris (mampu memberikan rasa senang kepada pasien); kontrak waktu ketika akan merawat; tekun dalam tugas; periang. Pada aspek perhatian perawat disini masih terdapat sikap perawat yang kurang tepat yaitu perawat yang masih menunjukkan mimik muka judes, kurang sabar dalam menanggapi keluhan pasien, masih terlihat malas dihadapan pasien, dan kurang responsif dalam menanggapi keluhan pasien.

3. Persepsi pasien rawat inap pengguna ASKES GAKIN tentang mutu pelayanan keperawatan di RSUD Wates yaitu pada aspek komunikasi perawat dalam memberikan pelayanan keperawatan diketahui bahwa komunikasi perawat terhadap pasien rawat inap di RSUD Wates adalah sikap perawat RSUD Wates selama memberikan pelayanan keperawatan kepada pasien yang ditunjukkan melalui sikap perawat yang meliputi *sikap verbal perawat* yaitu bahasa sopan dan halus, tidak menyinggung hati, bahasa mudah dipahami, ramah menyapa semua pasien, tersenyum dalam berinteraksi dengan pasien, tidak menunjukkan muka judes ketika berbicara, tidak pemaarah dalam menanggapi pasien, peduli terhadap perkembangan kesehatan pasien, mampu memberikan saran-saran yang teraik bagi pasien, menjelaskan tujuan dari perawatan yang akan diberikan; *sikap nonverbal perawat* yaitu memberikan bantuan yang dibutuhkan pasien, menanggapi keluhan pasien dengan rasa peduli; *berempati dengan kondisi pasien; selalu menjelaskan informed concent dan tujuan dari perawatan; humoris, memiliki rasa hormat kepada pasien; ramah dalam menanggapi keluhan; tidak pemaarah; respek dan perhatian pada kesembuhan pasien; kesejatian yaitu perawat membuka dirinya kepada pasien, memperkenalkan diri kepada pasien.*

Jika dibandingkan dengan aspek komunikasi menurut Depkes RI (dalam Onny, 1985), persepsi pasien rawat inap pengguna ASKES GAKIN tentang mutu pelayanan keperawatan di RSUD Wates pada aspek komunikasi lebih bervariasi dengan tambahan sikap perawat antara lain *sikap verbal perawat*

yaitu bahasa sopan dan halus, tidak menyinggung hati, ramah menyapa semua pasien, tersenyum dalam berinteraksi dengan pasien, tidak menunjukkan muka judes ketika berbicara, tidak pemaarah dalam menanggapi pasien, mampu memberikan saran-saran yang terbaik bagi pasien. *Sikap nonverbal perawat* yaitu memberikan bantuan yang dibutuhkan pasien dan menanggapi keluhan pasien dengan rasa peduli; *responsive*; *selalu menjelaskan informed concent dan tujuan dari perawatan, humoris serta berpenampilan rapi* termasuk dalam aspek komunikasi perawat kepada pasien. Pada *aspek komunikasi disini sikap ketidaksejatian perawat masih ditunjukkan perawat.*

4. Persepsi pasien rawat inap pengguna ASKES GAKIN tentang mutu pelayanan keperawatan di RSUD Wates yaitu pada aspek kerjasama perawat dalam memberikan pelayanan keperawatan diketahui bahwa kerjasama perawat terhadap pasien rawat inap di RSUD Wates adalah sikap perawat RSUD Wates selama memberikan pelayanan keperawatan kepada pasien yang ditunjukkan melalui sikap perawat yang meliputi *sikap konfrontasi* yaitu perawat memfasilitasi pasien dalam merawat pasien; *responsif* terhadap masalah yang dihadapi pasien dan bersama pasien berusaha mencari solusi yang terbaik; *sikap kolaboratif* yaitu melibatkan pasien atau keluarga dalam perawatan kesehatan pasien; *sikap nonverbal* yaitu tidak sewot atau kesal ketika dimintai pertolongan oleh pasien.

Jika dibandingkan dengan aspek kerjasama menurut Depkes RI (dalam Onny, 1985), persepsi pasien rawat inap pengguna ASKES GAKIN tentang mutu

pelayanan keperawatan di RSUD Wates pada aspek kerjasama lebih bervariasi dengan tambahan sikap perawat antara lain *sikap kolaboratif* dan sikap *nonverbal* perawat yaitu tidak merasa kesal atau sewot ketika diminta pertolongan oleh pasien. Pada *aspek kerjasama*, *sikap tidak responsif dan masih memperlihatkan mimik muka kesal ketika menanggapi keluhan pasien*.

5. Persepsi pasien rawat inap pengguna ASKES GAKIN tentang mutu pelayanan keperawatan di RSUD Wates pada aspek tanggung jawab perawat dalam memberikan pelayanan keperawatan diketahui bahwa tanggung jawab perawat terhadap pasien rawat inap di RSUD Wates adalah sikap perawat RSUD Wates selama memberikan pelayanan keperawatan kepada pasien yang ditunjukkan melalui sikap perawat RSUD Wates yang meliputi *sikap responsif* yaitu tanggap kondisi pasien dan mengutamakan kenyamanan saat memberikan penanganan; *jujur* dalam menyampaikan informasi yang dibutuhkan pasien; *tepat* dalam memberikan perawatan sesuai keluhan; *konsisten* dalam menjalankan tugas; *cekitan* yaitu terampil dan serius ketika memberikan tindakan; *teliti dan berhati-hati* dalam memberikan tindakan; *sikap verbal perawat* yaitu mampu memberikan sugesti dan semangat kepada pasien; memberikan perawatan dengan serius dan optimal.

Jika dibandingkan dengan aspek tanggung jawab menurut Depkes RI (dalam Onny, 1985), persepsi pasien rawat inap pengguna ASKES GAKIN tentang mutu pelayanan keperawatan di RSUD Wates pada aspek tanggung jawab lebih bervariasi dengan tambahan sikap perawat antara lain *sikap responsif*

yaitu tanggap kondisi pasien dan *mengutamakan kenyamanan* saat memberikan penanganan; *cekatan* yaitu terampil dan *serius* ketika memberikan tindakan; *sikap verbal* perawat yaitu mampu memberikan sugesti dan semangat kepada pasien.

B. Saran

1. Bagi RSUD Wates

a. Bagi Bangsal Edelweis

Sikap yang ditunjukkan perawat di bangsal Edelweis RSUD Wates ketika memberikan pelayanan keperawatan kepada pasien masih ada yang perlu diperhatikan. Masih ada perawat yang masih bersikap yang tidak pas ketika merawat pasien. Hal yang perlu diperhatikan dalam memberikan pelayanan keperawatan kepada pasien yang menyangkut *aspek penerimaan perawat* yaitu sikap non verbal perawat dimana sikap perawat yang masih menunjukkan mimik muka yang judes dan kesal ketika dimintai tolong oleh pasien. Hal yang menyangkut *aspek perhatian perawat* yaitu masih ada sikap non verbal perawat yang menunjukkan muka kesal ketika menanggapi keluhan pasien dan tidak sabar dalam menghadapi pasien. *Aspek komunikasi perawat*, hal yang perlu diperhatikan yaitu sikap kesejatian perawat dimana perawat tidak memperkenalkan diri perawat kepada pasien selama memberikan pelayanan keperawatan. *Aspek kerjasama perawat* kepada pasien dimana

hal yang perlu diperhatikan yaitu perawat kurang responsif terhadap keluhan pasien.

b. Bagi Bangsal Bougenville

Seperti halnya di bangsal Edelweis, sikap yang ditunjukkan perawat di bangsal Bougenville RSUD Wates ketika memberikan pelayanan keperawatan kepada pasien masih ada yang perlu diperhatikan. Hal yang perlu diperhatikan dalam memberikan pelayanan keperawatan kepada pasien yang menyangkut *Aspek perhatian* perawat yaitu sikap perawat yang menurut persepsi informan masih menunjukkan sikap malas berhubungan dengan pemberian pelayanan terhadap pasien dan tidak responsif dalam menanggapi keluhan pasien, *aspek komunikasi* perawat yaitu sikap ketidaksejatian perawat terhadap pasien yaitu perawat tidak memperkenalkan dirinya secara terbuka kepada pasien, *aspek kerjasama* perawat yaitu sikap non verbal perawat dimana perawat masih menunjukkan sikap kesal kepada pasien ketika dimintai pertolongan oleh pasien.

c. Bagi Bangsal Angrek dan Wijaya Kusuma

Para perawat di bangsal Angrek dan Wijaya Kusuma RSUD Wates sudah memberikan pelayanan keperawatan kepada pasien dengan baik sesuai aspek dasar mutu pelayanan keperawatan. Para perawat di bangsal ini mendapatkan apresiasi yang baik dari pasien sehingga saran peneliti sikap perawat yang sesuai aspek dasar mutu pelayanan

keperawatan ini perlu dipertahankan dan tetap diadakan evaluasi mengenai sikap dalam memberikan pelayanan keperawatan untuk mempertahankan sikap-sikap yang telah ditunjukkan.

Jadi, disini saran peneliti yaitu untuk diadakan pembinaan, pengarahan dan evaluasi kepada para perawat sekali diadakan sehingga diharapkan dapat mengubah sikap perawat untuk lebih berhati-hati dan memperhatikan kualitas pelayanan keperawatan kepada pasiennya. selain itu dengan adanya pembinaan dan pgarahan ini dapat memberikan wawasan yang lebih luas kepada para perawat tentang hal-hal yang menyangkut sikap perawatan kepada pasien.

2. Bagi Pendidikan Keperawatan

Penelitian ini sebagai bahan masukan bagi profesi keperawatan terutama pada kurikulum manajemen keperawatan mengenai pelayanan pada pasien dan dapat menciptakan sumber daya perawat yang profesional. Selain itu sebagai masukan pada kurikulum etika keperawatan yang membentuk perawat-perawat yang beretika dalam menjalankan tugas keperawatan.

3. Bagi Perawat RSUD Wates

Bagi para perawat RSUD Wates untuk lebih memperhatikan sikap yang menurut pasien masih menunjukkan mimik muka judes kepada pasien, tidak responsif dan masih malas terutama ketika sift/jaga malam. Perawat harus mengubah sikap-sikap di atas dengan cara memahani akan tanggung jawabnya sebagai seorang profesi perawat.

4. Bagi Peneliti Selanjutnya

Setelah penelitian ini, maka dianjurkan bagi peneliti selanjutnya untuk meneliti dari segi perawat yang memberikan pelayanan keperawatan kepada pasien sehingga dapat diketahui perbedaan persepsi antara pelayanan keperawatan yang diberikan oleh perawat dengan pelayanan keperawatan yang diterima oleh pasien.

PERPUSTAKAAN
STIKES JENDERAL ACHMAD YANI
YOGYAKARTA