

## BAB 5

### KESIMPULAN DAN SARAN

#### 5.1 Kesimpulan

- a. Prinsip *respect* PMIK selalu dilakukan dengan persentase 69% pada unit rawat jalan di Rumah Sakit Siti Miriam-Lawang Kab. Malang sehingga pasien merasa puas.
- b. Prinsip *empathy* PMIK selalu dilakukan dengan persentase 54% pada unit rawat jalan di Rumah Sakit Siti Miriam-Lawang Kab. Malang sehingga pasien merasa puas.
- c. Prinsip *audible* PMIK selalu dilakukan dengan persentase 59% pada unit rawat jalan di Rumah Sakit Siti Miriam-Lawang Kab. Malang sehingga pasien merasa puas.
- d. Prinsip *clarity* PMIK sering dilakukan dengan persentase 62% pada unit rawat jalan di Rumah Sakit Siti Miriam-Lawang Kab. Malang sehingga pasien merasa cukup puas.
- e. Prinsip *humble* PMIK selalu dilakukan dengan persentase 61% pada unit rawat jalan di Rumah Sakit Siti Miriam-Lawang Kab. Malang sehingga pasien merasa puas.
- f. Kepuasan pasien sebanyak 56% pasien merasa “Puas” dengan komunikasi yang disampaikan PMIK di unit rawat jalan di Rumah Sakit Siti Miriam Lawang-Kab. Malang
- g. Adanya hubungan pada prinsip komunikasi *respect* dengan kepuasan pasien diperoleh nilai 0,040, adanya hubungan pada prinsip komunikasi *empathy* dengan kepuasan pasien diperoleh nilai 0,046, adanya hubungan komunikasi efektif prinsip *audible* terhadap kepuasan pasien diperoleh nilai 0,009, adanya hubungan komunikasi efektif prinsip *clarity* terhadap kepuasan pasien diperoleh nilai 0,034, adanya hubungan komunikasi efektif prinsip *humble* terhadap kepuasan pasien diperoleh nilai 0,005.

## 5.2 Saran

### a. Bagi Rumah Sakit

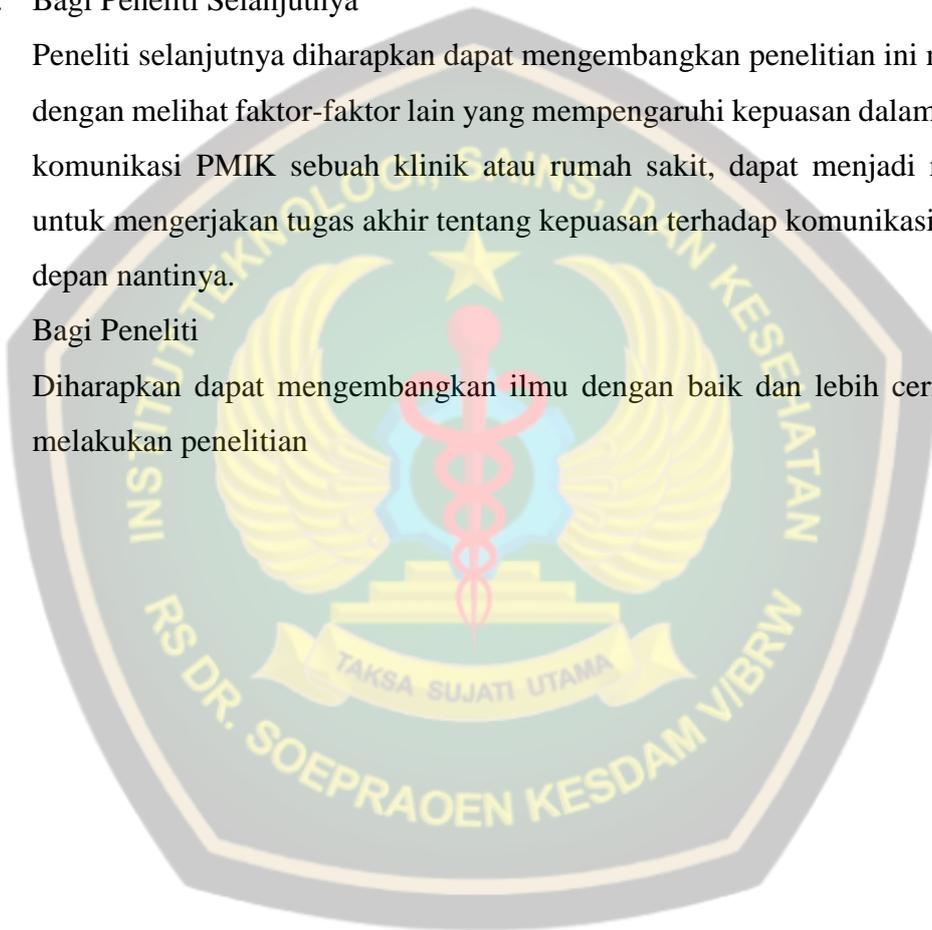
Disarankan agar rumah sakit Siti Miriam meningkatkan pelayanan pasien di tempat pendaftaran, dengan perhatian utama dalam prinsip *clarity* petugas dengan memberikan pelatihan, penyuluhan untuk meningkatkan kemampuan petugas dalam pelayanan.

### b. Bagi Peneliti Selanjutnya

Peneliti selanjutnya diharapkan dapat mengembangkan penelitian ini misalnya dengan melihat faktor-faktor lain yang mempengaruhi kepuasan dalam lingkup komunikasi PMIK sebuah klinik atau rumah sakit, dapat menjadi referensi untuk mengerjakan tugas akhir tentang kepuasan terhadap komunikasi di masa depan nantinya.

### c. Bagi Peneliti

Diharapkan dapat mengembangkan ilmu dengan baik dan lebih cermat saat melakukan penelitian



## DAFTAR PUSTAKA

- Abdullah, M. 2015. *Metode Penelitian Kuantitatif*. Aswaja Pressindo, Yogyakarta.
- Alfarizi, M, 2019. Komunikasi Efektif Interprofesi Kesehatan Sebagai Upaya Peningkatan Kualitas Pelayanan Kesehatan, *Jurnal Komunikasi Bidang Ilmu Kesehatan*. Vol 4(2), diakses dari <http://ejournal.unida.ac.id>.
- Anggraini. 2011. *Kepuasan pelanggan*. Diakses dari <http://repository.Unand.ac.id/8028/>.
- Arikunto. 2016. *Metodologi penelitian ilmu kesehatan*. Jakarta : Salemba Medika.
- Aswad, et al. *Hubungan Komunikasi Terapeutik Perawat Dengan Kepuasan Pasien Di Instalasi Gawat Darurat RSUD Dr. H. Chasan Boesoirie Ternate*. *Jurnal Keperawatan* 3.2.
- Aziz & Hidayat. 2017. *Metode penelitian Keperawatan dan Teknik Analisis Data*. Jakarta: Salemba Medika.
- Catur S, & Tatag H. 2017. *Komunikasi Kesehatan*. Malang: UB Press.
- Darmadi, H. 2013. *Metode Penelitian Pendidikan dan Sosial*. Bandung: Alfabeta.
- Handiwidjojo, Wimmie. 2015. Sistem Informasi Manajemen Rumah Sakit. *Jurnal Eksplorasi Karya Sistem Informasi dan Sains* 2.2. *EKSIS* Vol 02 (2):32.
- Hardani. 2020. *Metode Penelitian Kualitatif & Kuantitatif*. Yogyakarta: CV Pustaka Ilmu.
- Heryana, A. 2020. Komunikasi Efektif Pada Pelayanan Kesehatan, diakses dari <https://www.researchgate.net>.
- Holis, A. Z., 2017. Hubungan Motivasi Perawat dengan Pelaksanaan Komunikasi Efektif dalam Manajemen Keselamatan Pasien di Rumah Sakit. *Jurnal Afiat: Kesehatan dan Anak*. Vol 3(2).
- Kementerian Kesehatan RI. Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 11 Tahun 2017. *Tentang Keselamatan Pasien*. Jakarta: Kementerian Kesehatan RI.
- Kementrian. No. 269/MENKES/PER/III/2008. *Tentang Rekam Medis*. Jakarta: Menkes RI.
- Kementrian. Undang-Undang Nomor 44 Tahun 2009. *Tentang Rumah Sakit*. Jakarta: Menkes RI.
- Kotler, 2011. *Manajemen keperawatan: aplikasi dalam praktik keperawatan*

*profesional*, (edisi tiga), Jakarta: Salemba Medika

- Kusumapradja R NP, & Ali Germas. 2013. Analisis Hubungan antara Kualitas Pelayanan, Karakteristik Pasien, dan Hambatan Pindah Loyalitas Pasien Rawat Jalan RSUD Cibinong. *Jurnal Forum Ilmiah*. Vol 10(1)
- Masturoh, I. & N. Anggita. 2018. *Metodologi Penelitian Kesehatan*. Kementerian Kesehatan RI. Jakarta.
- Mulyana. 2017. *Teori dan Aplikasi Metode Penelitian, Psikologi, Pendidikan, Ekonomi Bisnis, dan Sosial*. Jakarta: Buku Seru.
- Notoadmojo & Soekidjo. 2018. *Metodologi Penelitian Kesehatan*. Jakarta: Rineka Cipta.
- Pohan, & Imbalo S. 2013. *Jaminan Mutu Layanan Kesehatan*. Jakarta: EGG
- Popo, et al. 2021. Pengaruh Komunikasi Efektif Pada Kepuasan Pasien Di Instalasi Fisioterapi RSUD DR. H. Soemarno Sosroatmodjo Kuala Kapuas. *Jurnal Ilmiah Indonesia*. Vol 6(9).
- Rikomah SE. 2017. *Farmasi Rumah Sakit*. Yogyakarta: Deepublish.
- Sangadji, et al. 2013. *Perilaku Konsumen*. Yogyakarta: Andi.
- Satrianegara, M. Fais. 2014. *Organisasi dan Manajemen Pelayanan Kesehatan*. Jakarta: Salemba Medika.
- Suciati, 2015. *Komunikasi Interpersonal*. Buku Litera, 2015.
- Sudiby. 2013. *Buku Ajar Metodologi Riset Keperawatan*. Jakarta: CV. Trans Info Media. Vol. 37(2)
- Sugiyono. 2018. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*. Bandung: PT Alfabet.
- Supartiningsih, S., 2017. Kualitas Pelayanan Kepuasan Pasien Rumah Sakit: Kasus Pada Pasien Rawat Jalan. *Jurnal Medicoeticolegal dan Manajemen Rumah Sakit*. Vol 6(1): 9.
- Wulan, R. 2019. Teknik Komunikasi Tenaga Rekam Medis Dalam Pelayanan Prima, diakses dari <http://infokes.dinus.ac.id>.