

BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

A. Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian dan pengolahan data serta pembahasan mengenai hubungan penerapan komunikasi terapeutik oleh perawat dengan kepuasan pasien JKN-KIS di Klinik Dira Medika Bandar Lampung, maka didapatkan kesimpulan bahwa :

1. Pasien yang merasa puas dengan pelayanan Klinik Dira Medika Bandar Lampung Tahun 2017 berjumlah 54 orang (57,4%).
2. Komunikasi terapeutik yang diterapkan dengan baik di Klinik Dira Medika Bandar Lampung Tahun 2017 berjumlah 51 orang (54,3%).
3. Ada hubungan komunikasi terapeutik oleh perawat dengan kepuasan pasien JKN-KIS di Klinik Dira Medika Bandar Lampung Tahun 2017 dengan ρ -value 0,029.

B. Saran

1. Bagi Klinik Dira Medika

Diharapkan bagi Klinik Dira Medika perlu merencanakan program peningkatan kemampuan komunikasi terapeutik perawat melalui pelatihan, agar perawat lebih terampil dan profesional terutama dalam memberikan pelayanan kepada pasien dengan menerapkan komunikasi terapeutik yang baik kepada semua pasien. Selain pelatihan Klinik Dira Medika juga diharapkan selalu mengingatkan dan memberikan pengarahan kepada

perawat tentang pentingnya menerapkan komunikasi terapeutik baik itu secara verbal maupun nonverbal dalam melayani pasien, sehingga dapat terbina hubungan yang baik antara perawat dengan pasien dimana hal tersebut diharapkan bisa membantu kesembuhan pasien serta dapat memberikan kepuasan pasien JKN-KIS dalam pelayanan kesehatan. Selain itu Klinik Dira Medika diharapkan dapat memperbaiki sarana dan prasarana yang digunakan untuk pasien JKN-KIS sehingga masyarakat yang terdaftar sebagai pasien JKN-KIS merasa mendapatkan pelayanan yang memuaskan.

2. Bagi STIKes Aisyah Pringsewu

Hasil penelitian diharapkan dapat menjadi bahan referensi khususnya yang berhubungan dengan komunikasi terapeutik dengan kepuasan pasien. Selanjutnya bagi Institusi Keperawatan diharapkan dapat menjadi bahan masukkan dalam proses pembelajaran mahasiswa khususnya mahasiswa keperawatan tentang salah satu faktor yang mempengaruhi kepuasan pasien adalah penerapan komunikasi terapeutik oleh perawat.

3. Bagi Peneliti Selanjutnya

Bagi peneliti selanjutnya disarankan agar dapat meneliti variabel lainnya yang lebih bervariasi dan mencakup penelitian yang lebih luas dengan metode penelitian yang berbeda yang belum diteliti yang berkaitan dengan penelitian ini seperti fasilitas, harga, karakteristik produk, lokasi, *image* dan lain-lain dengan jumlah sampel penelitian yang

lebih besar dan pengambilan data yang lebih teliti agar bermanfaat bagi semua.

C. Keterbatasan Penelitian

Keterbatasan dari penelitian ini antara lain sebagai berikut :

1. Instrumen yang digunakan (kuisisioner) dikembangkan oleh peneliti sendiri bukan merupakan instrumen yang baku, walaupun sudah diuji validitas dan reliabilitasnya, sehingga masih terdapat kemungkinan terjadinya kesalahan penafsiran oleh responden.
2. Pengumpulan data dalam penelitian ini menggunakan kuisisioner, sehingga memungkinkan responden menjawab pertanyaan dengan tidak jujur atau tidak mengerti apa yang dimaksud sehingga hasilnya kurang mewakili secara kualitatif.
3. Pengisian kuisisioner tidak dilakukan dalam waktu yang khusus sehingga responden terpengaruh oleh faktor-faktor eksternal dalam menjawab kuisisioner.
4. Pengumpulan data menggunakan kuisisioner sehingga data yang didapatkan masih sangat dasar karena responden cenderung hanya memilih dari jawaban yang tersedia dan tidak berkenan menyebutkan jawaban lain yang tidak tercantum pada pilihan jawaban.