

## **BAB V**

### **KESIMPULAN DAN SARAN**

#### **A. Kesimpulan**

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan hubungan kualitas pelayanan keperawatan dengan komunikasi *Word Of Mouth* pada pasien rawat inap di RSUD Tulang Bawang Barat tahun 2023 dapat disimpulkan:

1. Distribusi frekuensi kualitas pelayanan keperawatan pada pasien rawat inap mayoritas responden pada kategori kurang baik sebesar 48 orang (60,0%).
2. Distribusi frekuensi komunikasi *Word Of Mouth* pada pasien rawat inap mayoritas responden pada kategori negatif sebesar 52 orang (65,0%).
3. Ada hubungan kualitas pelayanan keperawatan dengan komunikasi *Word Of Mouth* pada pasien rawat inap ( $p \text{ value} = 0,000 < 0,05$ ).

#### **B. Saran**

##### **1. Bagi Universitas Muhammadiyah Pringsewu**

Diharapkan hasil penelitian ini dapat dijadikan sebagai bahan pengayaan saat proses belajar mengajar yang berkaitan dengan manajemen keperawatan serta menjadi bahan referensi khususnya bagi mahasiswa program studi Keperawatan Fakultas Kesehatan Universitas Muhammadiyah Pringsewu tentang pengaruh kualitas pelayanan keperawatan terhadap komunikasi *Word Of Mouth* pada pasien rawat inap.

## 2. Bagi RSUD Tulang Bawang Barat

- a. Bagi manajemen pelayanan RSUD Tulang Bawang Barat secara berkala mengadakan pelatihan tentang kualitas pelayanan keperawatan bagi perawat, serta melakukan evaluasi terhadap hasil pelatihan dengan cara mengukur kualitas pelayanan keperawatan secara langsung kepada pasien melalui survei menggunakan instrumen kuesioner. Hasil survei dapat menjadi dasar untuk memberikan *reward* berupa promosi jabatan atau insentif bagi perawat yang memberikan pelayanan keperawatan dengan kualitas yang baik serta dasar memberikan *punishment* bagi perawat yang memberikan pelayanan keperawatan dengan kualitas kurang baik.
- b. Memperluas jangkauan promosi tentang keunggulan rumah sakit melalui media sosial (Facebook, Tiktok, Instagram, WhatsApp, YouTube, Twitter) untuk membangun kedekatan hubungan dengan masyarakat serta membentuk *image* positif rumah sakit dan membuka ruang dialog publik melalui media sosial sebagai kanal bagi masyarakat menyampaikan harapan, aspirasi dan kritik yang membangun.
- c. Bekerjasama dengan pasien yang pernah mendapatkan pelayanan keperawatan dan merasa puas terhadap pelayanan keperawatan yang didapat dengan menjadikannya sebagai *agent of change* atau agen perubahan dalam komunitas masyarakat untuk membantu mempromosi

kan dan secara persuasif mengajak masyarakat untuk memanfaatkan pelayanan rumah sakit serta sebagai penyeimbang jika ada informasi negatif yang beredar dimasyarakat tentang pelayanan rumah sakit.

- d. Bagi perawat bukan hanya memberikan tindakan asuhan keperawatan akan tetapi harus menerapkan kualitas pelayanan keperawatan yang berorientasi pada kepuasan pasien berdasarkan dimensi *emphaty*, *tangibility*, *assurance*, *reliability* dan *responsiveness*. Pelayanan keperawatan yang *perceived service* atau dirasakan jika sesuai bahkan melebihi harapan maka pasien akan puas.

### **3. Bagi peneliti**

Diharapkan hasil penelitian ini dapat peneliti implementasikan secara langsung saat memberikan asuhan keperawatan yang berkualitas kepada pasien melalui pendekatan dimensi *emphaty*, *tangibility*, *assurance*, *reliability* dan *responsiveness*.

### **4. Bagi peneliti selanjutnya**

Diharapkan bagi peneliti selanjutnya dapat melakukan penelian lanjutan tentang faktor lain yang berhubungan dengan komunikasi *word of mouth* dengan menggunakan variabel kepercayaan, kepuasan konsumen, *be interesting*, *make people happy* dan *earn trust and respect*.