

BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

5.1 Kesimpulan

Berdasarkan data dan analisis yang telah dilakukan, peneliti menetapkan sejumlah kesimpulan sebagai berikut:

1. Tingkat kepuasan pasien di Poli Jantung RSUD Bayu Asih Purwakarta berdasarkan hasil analisis berada pada kategori cukup puas, dengan nilai rata-rata sebesar 3,00.
2. Tingkat kualitas pelayanan di Poli Jantung RSUD Bayu Asih Purwakarta, berdasarkan hasil analisis menggunakan metode SERVQUAL, menunjukkan bahwa kualitas pelayanan berada pada kategori cukup baik, dengan skor rata-rata sebesar 2,94.
3. Berdasarkan hasil analisis statistik dalam penelitian ini, diperoleh nilai korelasi Spearman sebesar 0,828 dengan p-value 0,000 ($< 0,05$), yang menunjukkan bahwa terdapat hubungan positif dan signifikan antara Tingkat Kepuasan Pasien Terhadap Kualitas Pelayanan Poli Jantung di RSUD Bayu Asih Purwakarta.

5.2 Saran

Berdasarkan pengalaman dan pertimbangan selama proses pelaksanaan penelitian, penulis memberikan beberapa saran yang dapat dijadikan acuan oleh peneliti selanjutnya maupun pihak terkait:

1. Penelitian ini hanya dilakukan di satu unit layanan, yaitu Poli Jantung RSUD Bayu Asih. Untuk memperkuat generalisasi hasil, disarankan agar peneliti selanjutnya dapat melakukan studi komparatif di beberapa unit poli atau rumah sakit yang berbeda, baik swasta maupun pemerintah, agar diperoleh gambaran kualitas pelayanan yang lebih beragam dan menyeluruh.

2. Instrumen yang digunakan dalam penelitian ini telah terbukti valid dan reliabel, namun masih menggunakan pendekatan kuantitatif tertutup. Peneliti selanjutnya dapat mempertimbangkan untuk menambahkan pendekatan kualitatif atau mix methods agar diperoleh pemahaman yang lebih mendalam terhadap pengalaman pasien, khususnya pada dimensi empati dan komunikasi interpersonal.
3. Penelitian ini menghadapi tantangan pada saat pengambilan data di jam-jam sibuk pelayanan. Oleh karena itu, peneliti berikutnya disarankan untuk menjadwalkan pengumpulan data pada waktu yang lebih fleksibel atau bekerja sama dengan pihak rumah sakit untuk memperoleh waktu wawancara yang lebih optimal.

