

BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

5.1 Kesimpulan

Dari hasil penelitian diatas, peneliti menarik beberapa kesimpulan yaitu sebagai berikut :

1. Tingkat kepuasan pasien di Poli Penyakit Dalam RSUD Bayu Asih Purwakarta diketahui hasil analisis menunjukkan bahwa tingkat kepuasan pasien secara umum berada dalam kategori puas, dengan skor rata-rata 3,82. Pernyataan dengan skor tertinggi adalah “Saya merasa puas dengan biaya layanan RS ini” sebesar 3,93, menunjukkan bahwa keterjangkauan biaya merupakan aspek yang paling memuaskan dari sudut pandang pasien. Secara keseluruhan, pasien menilai pelayanan rumah sakit telah sesuai dengan harapan mereka.
2. Tingkat kualitas di Poli Penyakit Dalam RSUD Bayu Asih Purwakarta berdasarkan analisis SERVQUAL juga berada dalam kategori puas, dengan skor rata-rata keseluruhan sebesar 3,66. Dari lima dimensi SERVQUAL, responsiveness memperoleh skor tertinggi (3,80), menandakan bahwa pasien merasa staf rumah sakit cukup tanggap dalam memberikan pelayanan. Sebaliknya, reliability merupakan dimensi dengan skor terendah (3,55), mengindikasikan bahwa ketepatan dan konsistensi pelayanan masih perlu ditingkatkan.
3. Hasil uji korelasi spearman menunjukan bahwa nilai $p\text{-value} = 0,000 < \text{nilai } \alpha = 0,05$ yang artinya terdapat Hubungan Antara Tingkat Kepuasan Pasien terhadap Kualitas Pelayanan di Poli Penyakit Dalam RSUD Bayu Asih Purwakarta.

5.2 Saran

1. Bagi Pihak RSUD Bayu Asih

Perlu dilakukan evaluasi berkala terhadap kualitas pelayanan yang diberikan, terutama pada aspek-aspek yang dinilai kurang memuaskan oleh pasien, seperti ketepatan waktu pelayanan, komunikasi tenaga medis, serta kenyamanan fasilitas ruang tunggu. Selain itu menyediakan mekanisme pengaduan dan saran yang mudah diakses pasien, serta menindaklanjuti setiap masukan secara serius untuk perbaikan berkelanjutan

2. Bagi Tenaga Kesehatan

Menjaga profesionalitas dalam memberikan pelayanan, baik dalam aspek teknis medis maupun nonmedis, seperti empati dan perhatian terhadap kebutuhan pasien.

3. Bagi Peneliti Selanjutnya

Disarankan untuk memperluas ruang lingkup penelitian, misalnya dengan meneliti di beberapa poli lain atau rumah sakit yang berbeda untuk mendapatkan gambaran yang lebih menyeluruh serta menambahkan variabel lain yang berpotensi memengaruhi kepuasan pasien, seperti faktor sosiodemografi, kepercayaan terhadap rumah sakit, atau beban kerja tenaga medis.