

BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

5.1 Kesimpulan

1. Tingkat kepuasan pasien di Poli Mata Rumah Sakit Islam Al-Muchtar Karawang berada dalam kategori Puas, dengan nilai 3,7.
2. Tingkat kualitas pelayanan di Poli Mata Rumah Sakit Islam Al-Muchtar Karawang berada dalam kategori Baik, dengan nilai 3,8.
3. Korelasi tingkat kepuasan pasien rawat jalan di Rumah Sakit Islam Al-Muchtar Karawang menunjukkan hubungan yang signifikan dengan variabel kualitas pelayanan, ditunjukkan oleh nilai signifikansi (*Sig. 2-tailed*) sebesar 0,01 yang lebih kecil dari 0,05.

5.2 Saran

Berdasarkan pengalaman dan pertimbangan selama 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 Mata Rumah Sakit Islam Al-Muchtar Karawang. 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 penelitian ini valid dan reliabel, namun masih menggunakan pendekatan kuantitatif tertutup. Peneliti selanjutnya disarankan menambahkan pendekatan kualitatif agar diperoleh pemahaman yang lebih mendalam terhadap pengalaman pasien, khususnya pada dimensi empati dan komunikasi interpersonal.
3. Pengambilan data dilakukan saat jam sibuk pelayanan, sehingga menyulitkan proses wawancara. Peneliti selanjutnya disarankan menjadwalkan pengumpulan data di waktu yang lebih fleksibel atau bekerja sama dengan pihak rumah sakit.

