

BAB V

SIMPULAN DAN SARAN

5.1. Simpulan

Hasil penelitian ini didasarkan pada data dan analisis tentang hubungan kualitas pelayanan dengan kepuasan pasien thalasemia di RS X Tangerang Selatan. Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan, dapat disimpulkan bahwa:

- 1) Berdasarkan hasil analisis diketahui bahwa karakter responden dalam penelitian ini yaitu mayoritas responden berjenis kelamin Perempuan 38 (65,5%), mayoritas usia responden berada pada kategori dewasa sebanyak 33 (56,9%), mayoritas pendidikan responden berada pada kategori pendidikan menengah 47 (81%) dan mayoritas responden tidak bekerja 41 (70,7%).
- 2) Berdasarkan hasil analisis menunjukkan bahwa kualitas pelayanan berada pada kategori baik sebanyak 54 (93,1%) dan kepuasan pasien berada pada kategori puas sebanyak 53 (91,4%).
- 3) Hasil Uji *Chi-Square* menunjukkan nilai $p\text{-value} < 0,001$ ($\alpha < 0,05$). sehingga terdapat hubungan yang signifikan antara kualitas pelayanan dan kepuasan pasien thalasemia di RS X Tangerang Selatan.

5.2. Saran

5.2.1. Saran bagi Responden

Diharapkan dari hasil penelitian ini, pasien thalasemia dan orang tua atau wali pasien dapat lebih aktif dalam memberikan umpan balik terhadap pelayanan yang mereka terima di RS X Tangerang Selatan. Umpan balik ini dapat membantu rumah sakit dalam meningkatkan kualitas pelayanan, terutama dalam aspek yang masih

perlu diperbaiki seperti kerapian tenaga medis, kebersihan fasilitas umum dan komunikasi tenaga medis. agar tercipta lingkungan pelayanan yang lebih nyaman, profesional, dan sesuai dengan kebutuhan pasien thalassemia.

5.2.2. Saran bagi RS X Tangerang Selatan

RS X Tangerang Selatan perlu meningkatkan kualitas pelayanan dengan memperbaiki komunikasi tenaga kesehatan melalui penerapan komunikasi terapeutik dan pelatihan bagi petugas administrasi untuk meningkatkan keramahan. Standar kebersihan juga perlu diperketat dengan meningkatkan frekuensi pembersihan dan memastikan tenaga kesehatan menjaga kerapian. Selain itu, evaluasi berkala terhadap jam operasional diperlukan agar lebih sesuai dengan kebutuhan pasien thalasemia. Survei kepuasan pasien secara rutin juga dapat dilakukan untuk memastikan layanan terus berkembang dan memenuhi harapan pasien.

5.2.3. Saran bagi Universitas

Penelitian ini diharapkan dapat menjadi referensi tambahan bagi mahasiswa dalam memahami lebih dalam tentang hubungan kualitas pelayanan dengan kepuasan pasien. Universitas juga dapat mendorong mahasiswa keperawatan untuk melakukan penelitian lanjutan yang lebih luas terkait kualitas pelayanan kesehatan bagi pasien dengan penyakit kronis seperti thalasemia.

5.2.4. Saran bagi Peneliti Selanjutnya

Bagi peneliti selanjutnya, disarankan untuk menggunakan metode penelitian kualitatif, seperti wawancara mendalam atau observasi, agar dapat memperoleh pemahaman yang lebih mendalam tentang persepsi pasien thalasemia terhadap pelayanan yang mereka terima.