

## **BAB V**

### **KESIMPULAN DAN SARAN**

#### **5.1 Kesimpulan**

Berdasarkan uraian yang telah dijelaskan dalam bab 4, maka dapat ditarik kesimpulan bahwa pasien rawat inap JKN di Rumah Sakit Islam Aisyiyah Malang cukup puas dengan pelayanan yang telah diberikan. Dengan penilaian menggunakan lima indikator, rata-rata nilai jawaban responden menunjukkan nilai rata-rata jawaban responden untuk indikator daya tanggap sebesar 82,5% , indikator jaminan 85,667%, indikator bukti fisik sebesar 84%, indikator perhatian sebesar 84,667%, dan indikator kehandalan sebesar 85,5%. Dari data tersebut dapat diketahui bahwa responden merasa cukup puas dengan pelayanan yang diberikan oleh petugas Rumah Sakit Islam Aisyiyah Malang.

#### **5.2 Saran**

Berdasarkan hasil penelitian tersebut, maka peneliti memberikan saran bahwa dari lima indikator penilaian kepuasan yaitu daya tanggap, jaminan, bukti fisik, perhatian, dan kehandalan masih dapat ditingkatkan lagi agar nilai kepuasan bisa mencapai 100%.