

BAB V

PENUTUP

5.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan yang telah dilakukan oleh peneliti mengenai adakah perbedaan persepsi kepuasan pelanggan terhadap pelayanan administrasi rawat jalan pasien JKN dengan non JKN di Rumah Sakit PHC Surabaya dapat diambil kesimpulan sebagai berikut:

1. Persepsi Kepuasan Pasien JKN Terhadap Pelayanan administrasi rawat jalan yang ada pada Rumah Sakit PHC Surabaya sebagian besar sangat baik yang masuk dalam kategori puas
2. Persepsi Kepuasan Pasien Non JKN Terhadap Pelayanan administrasi rawat jalan yang ada pada Rumah Sakit PHC Surabaya sebagian besar sangat baik yang masuk dalam kategori puas
3. Tidak terdapat perbedaan persepsi Kepuasan antara Pasien JKN dan Non JKN Terhadap Pelayanan administrasi rawat jalan yang ada di Rumah Sakit PHC Surabaya.

5.2 Saran

Berdasarkan kesimpulan tersebut, untuk meningkatkan kualitas pelayanan saran sebagai berikut:

1. Bagi Peneliti Selanjutnya
Diharapkan bagi penelitian selanjutnya untuk menambahkan variabel lain guna mendapatkan hasil yang maksimal dan lebih baik dari penelitian sebelumnya.
2. Bagi Rumah Sakit PHC Surabaya
Diharapkan bagi Rumah Sakit PHC Surabaya agar terus berupaya meningkatkan kualitas pada Pelayanan administrasi rawat jalan dan melakukan evaluasi secara berkala.
3. Bagi Pengguna Layanan

Diharapkan bagi pengguna layanan agar tetap menggunakan pilihan Pelayanan rawat jalan di Rumah Sakit PHC Surabaya guna mendapatkan Pelayanan yang maksimal.