

BAB V

PENUTUP

5.1 Kesimpulan

Berdasarkan uraian yang telah dijelaskan pada bab 4, maka dapat ditarik kesimpulan pasien rawat jalan peserta JKN di RSUD Kanjuruhan puas dengan pelayanan yang telah diberikan dengan rata-rata nilai kepuasan 93%. Dengan penilaian menggunakan lima indikator, rata-rata nilai jawaban responden menunjukkan nilai rata-rata jawaban responden untuk indikator kehandalan (*reliability*) sebesar 95%, indikator jaminan (*assurance*) sebesar 92%, indikator ketanggapan (*responsibilitas*) sebesar 93%, indikator empati (*empathy*) sebanyak 93% dan indikator fasilitas berwujud (*tangible*) sebesar 93%. Dari data tersebut dapat diketahui bahwa responden merasa puas dengan pelayanan yang diberikan oleh petugas rumah sakit. Penilaian kepuasan tertinggi terdapat pada indikator kehandalan (*reliability*), kehandalan petugas dalam memberikan pelayanan. Meskipun penilaian kepuasan pasien telah menunjukkan bahwa pasien puas akan tetapi hasil nilai yang diperoleh belum menunjukkan nilai 100%.

5.2 Saran

Berdasarkan hasil penelitian tersebut, maka peneliti memberikan saran pada penelitian yang akan datang untuk meneliti pada poliklinik yang belum diteliti pada rumah sakit tersebut.