

BAB 5

KESIMPULAN DAN SARAN

5.1 Kesimpulan

Berdasarkan uraian yang telah dijelaskan pada bab 4, maka dapat ditarik kesimpulan pasien rawat jalan peserta JKN di Rumah Sakit Umum Universitas Muhammadiyah Malang cukup puas dengan pelayanan yang telah diberikan dengan rata-rata nilai kepuasan 78,44%. Dengan penilaian menggunakan lima indikator, rata-rata nilai jawaban responden menunjukkan nilai rata-rata jawaban responden untuk indikator kehandalan (*reliability*) sebesar 80,15%, indikator jaminan (*assurance*) 79,4%, indikator bukti fisik sebesar (*tangibles*) 76,45%, indikator perhatian (*emphaty*) sebesar 76,54%, dan indikator daya tanggap (*responsiveness*) sebesar 79,10%. Dari data tersebut dapat diketahui bahwa responden merasa cukup 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 cukup puas akan tetapi hasil nilai yang diperoleh belum menunjukkan nilai 100%.

5.2 Saran

Berdasarkan hasil penelitian tersebut, maka peneliti memberikan saran-saran sebagai berikut:

1. Bagi Rumah Sakit Umum Universitas Muhammadiyah Malang
Penelitian ini dapat menjadi masukan bagi Rumah Sakit Umum Universitas Muhammadiyah Malang untuk mempertahankan dan meningkatkan pelayanan sehingga memunculkan kepuasan pasien saat melakukan pengobatan rawat jalan.
2. Bagi penelitian yang akan datang
Hasil penelitian ini dapat menjadi informasi untuk mengembangkan penelitian selanjutnya terkait dengan gambaran kepuasan pasien terhadap pelayanan rawat jalan berdasarkan persepsi pasien JKN pada rumah sakit.