

## BAB V

### KESIMPULAN DAN SARAN

#### A. KESIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan maka dapat ditarik kesimpulan sebagai berikut :

1. Berdasarkan jawaban dari 75 responden mengenai tingkat kepuasan peserta JKN di Kantor BPJS Kesehatan Trenggalek secara keseluruhan dapat dikatakan cukup puas.
2. Dimensi *tangibles* diperoleh hasil persentase 61% pada indikator cukup puas. Untuk sarana prasarana berupa ruang tunggu dan lahan parkir dapat dikatakan kurang karena masih terdapat responden yang berpendapat kurang memadai serta kurang nyaman.
3. Dimensi *realibility* diperoleh hasil persentase 55% pada indikator cukup puas. Kehandalan dan kemampuan pegawai dalam memberikan pelayanan yang cepat serta tepat dapat dikatakan cukup. Responden mengungkapkan kemampuan dalam pelayanan belum sepenuhnya sempurna.
4. Dimensi *responsiveness* diperoleh hasil persentase 66% pada indikator cukup puas. Pelayanan yang diberikan dikatakan cukup, namun beberapa responden mengungkapkan keluhan terhadap komunikasi pegawai kurang tanggap ketika menemukan kesulitan.
5. Dimensi *assurance* diperoleh hasil sangat puas dengan persentase 66%. Responden mengungkapkan kemampuan pengetahuan dan keterampilan pegawai dalam memberikan pelayanan yang ramah dengan meyakinkan tanpa keragu-raguan kepada peserta.
6. Dimensi *empathy* diperoleh hasil sangat puas dengan persentase 77%. Responden mengungkapkan komunikasi pegawai pada saat pelayanan, dilakukan dengan sikap sopan, ramah dan perhatian.

#### B. SARAN

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan dari kesimpulan, maka diajukan saran kepada Kantor BPJS Kesehatan Trenggalek sebagai berikut:

### 1. Bagi BPJS Kesehatan Trenggalek

Diharapkan meningkatkan kualitas pelayanan pada dimensi bukti fisik, kehandalan, ketanggapan yang masih dalam kategori cukup puas. Dan perlu mempertahankan dimensi yang sudah sangat memuaskan yaitu jaminan dan empati. Namun masih ada sebagian kecil peserta merasa tidak puas meliputi sarana prasarana yang kurang memadai, pengetahuan pegawai yang dianggap belum handal, kemampuan dan keterampilan dalam pelayanan dirasa belum cepat dan tepat, komunikasi serta ketanggapan dirasa kurang ketika peserta menemukan kesulitan.

Disarankan BPJS Kesehatan lebih memerhatikan dan meningkatkan pelayanan pada semua dimensi terutama sebagian kecil peserta yang merasa tidak puas. Pada dimensi yang dinyatakan cukup puas sebaiknya ada evaluasi, perbaikan serta peningkatan agar pegawai mampu memberikan pelayanan yang terbaik. Sehingga kualitas layanan pada BPJS Kesehatan Trenggalek dapat terjaga dan peserta JKN yang datang merasa sangat puas.

### 2. Bagi Peneliti Selanjutnya

Peneliti yang akan datang diharapkan dapat mengembangkan penelitian ini. Peneliti perlu menggali lebih dalam mengenai hal-hal yang membuat tidak puas menurut persepsi peserta JKN yang datang.