

BAB V

PENUTUP

5.1 Kesimpulan

Simpulan berdasarkan hasil penelitian ini yaitu sebagai berikut :

1. Peserta JKN merasa puas dengan pelayanan pendaftaran di BPJS Kesehatan Kantor Cabang Malang pada aspek *tangible*.
2. Berdasarkan aspek *realibility* seluruh peserta JKN merasa puas dengan pelayanan pendaftaran di BPJS Kesehatan Kantor Cabang Malang.
3. Terkait aspek *responsiveness* peserta JKN merasa puas dengan pelayanan pendaftaran di BPJS Kesehatan Kantor Cabang Malang.
4. Kepuasan peserta JKN di BPJS Kesehatan Kantor Cabang Malang sebesar 100% pada dimensi *assurance*.
5. Keseluruhan peserta JKN merasa puas dengan pelayanan pendaftaran di BPJS Kesehatan Kantor Cabang Malang pada aspek *empathy*.

5.2 Saran

Berdasarkan hasil penelitian yang diperoleh di BPJS Kesehatan Kantor Cabang

Malang, maka peneliti memberikan saran sebagai berikut :

1. Bagi BPJS Kesehatan Kantor Cabang Malang
BPJS Kesehatan Kantor Cabang Malang agar meningkatkan fasilitas pelayanan, seperti tempat duduk agar peserta yang menunggu dapat nyaman saat antrian membludak dan pemberian *wifi* gratis terutama bagi peserta lansia yang kurang paham akan *gadget*.
2. Bagi Peneliti yang Akan Datang
Untuk peneliti yang akan datang dapat melakukan penelitian kepuasan di BPJS Kesehatan Kantor Cabang Malang dengan menggunakan 2 opsi cara yaitu memberikan kuesioner berbentuk *print* kertas atau kuesioner *online*.