

## **BAB 5**

### **KESIMPULAN DAN SARAN**

#### **5.1 Kesimpulan**

Berdasarkan uraian yang di jelaskan pada Bab IV, maka dapat di tarik kesimpulan sebagai berikut:

1. Tingkat kepuasan peserta JKN-KIS pada pelayanan non tatap muka dalam aspek Kesesuaian dengan spesifikasi (*Conformace to specification*) adalah mendapatkan hasil sangat memuaskan pada indikator Fitur-fitur pada layanan non tatap muka sudah sesuai. Namun, ditemukan beberapa peserta tidak setuju mengenai indikator Ketepatan waktu dalam proses pengerjaan layanan non tatap muka.
2. Tingkat kepuasan peserta JKN-KIS pada pelayanan non tatap muka dalam aspek Kualitas yang dipersepsikan (*Perceived quality*) adalah mendapatkan hasil semua peserta merasa puas dengan jawaban setuju tertinggi pada indikator Pengalaman menggunakan layanan non tatap muka.

#### **5.2 Saran**

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

1. Bagi BPJS Kesehatan Kota Blitar
  - a. Penelitian ini dapat menjadi masukan bagi BPJS Kesehatan untuk meningkatkan dan mempertahankan pelayanan terutama pelayanan non tatap muka yang diberikan kepada peserta JKN-KIS.
  - b. Terkait aspek Kesesuaian dengan spesifikasi (*Conformace to specification*) BPJS Kesehatan dapat meningkatkan ketepatan waktu dalam proses pengerjaan layanan non tatap muka sesuai dengan yang di janjikan, agar kinerja pelayanan non tatap muka akan lebih efektif. Mengingat beberapa pelayanan yang berada di kantor BPJS lebih sering diarahkan ke pelayanan non tatap muka.
  - c. Terkait aspek Kualitas yang dipersepsikan (*Perceived quality*) BPJS Kesehatan dapat memberikan kualitas pelayanan yang lebih dari sebelumnya agar peserta semakin puas dengan pelayanan non tatap muka

yang diberikan.

## 2. Bagi Peneliti Selanjutnya

Hasil penelitian ini dapat menjadi informasi untuk mengembangkan penelitian selanjutnya, peneliti selanjutnya bisa melakukan penelitian kuantitatif menggunakan gambaran pengetahuan peserta tentang layanan non tatap muka terkait dengan gambaran kepuasan peserta terhadap pelayanan non tatap muka berdasarkan persepsi peserta JKN-KIS pada BPJS Kesehatan.