

## BAB V KESIMPULAN DAN SARAN

### 5.1 Kesimpulan

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

1. Responden puas terhadap pelayanan secara online melalui pandawa
2. Sebagian besar responden menyatakan sangat puas terhadap pelayanan pandawa berdasarkan dimensi keandalan (*Reliability*)
3. Sebagian besar responden menyatakan sangat puas terhadap pelayanan pandawa berdasarkan dimensi Ketanggapan (*Responsiveness*)
4. Sebagian besar responden menyatakan sangat puas terhadap pelayanan pandawa berdasarkan dimensi Jaminan (*Assurance*)
5. Sebagian besar responden menyatakan sangat puas terhadap pelayanan pandawa berdasarkan dimensi Empati (*Emphaty*)
6. Sebagian besar responden menyatakan sangat puas terhadap pelayanan pandawa berdasarkan dimensi Berwujud (*Tangible*)

### 5.2 Saran

Berdasarkan hasil penelitian tersebut, maka penelitian memberi saran sebagai berikut :

1. Bagi BPJS Kesehatan Kantor Cabang Malang  
Penelitian ini dapat menjadi masukan bagi BPJS Kesehatan untuk meningkatkan pelayanan terutama pada pelayanan secara online melalui pandawa yang diberikan kepada peserta JKN
2. Bagi peneliti selanjutnya  
Hasil penelitian ini dapat menjadi informasi untuk mengembangkan penelitian selanjutnya, penelitian selanjutnya bisa melakukan penelitian kuantitatif menggunakan gambaran pengetahuan peserta tentang layanan secara online terkait dengan gambaran tingkat kepuasan peserta JKN terhadap layanan secara online melalui pandawa di BPJS Kesehatan Kantor Cabang Malang.

