

## **BAB V**

### **KESIMPULAN DAN SARAN**

#### **5.1 Kesimpulan**

Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan pada kualitas pelayanan kesehatan bagi peserta JKN di Puskesmas Candi Sidoarjo mengenai kualitas pelayanan kesehatan dalam 5 dimensi yaitu yang terdiri dari *Reliability*, *Resposiveness*, *Empathy*, *Assurance*, dan *Tangible* dan dapat ditarik kesimpulan sebagai berikut :

1. Gambaran kulaitas pelayanan kesehatan bagi peserta JKN di Puskesmas Candi Sidoarjo secara keseluruhan memiliki kategori baik
2. Hasil penelitian menunjukkan bahwa tingkat kualitas pelayanan kesehatan bagi peserta JKN di Puskesmas Candi Sidoarjo dalam dalam dimensi *Relibility* (kehandalan) memiliki kategori baik
3. Hasil penelitian menunjukkan bahwa tingkat kualitas pelayanan kesehatan bagi peserta JKN di Puskesmas Candi Sidoarjo dalam dalam dimensi *Responsiveness* (daya tanggap) memiliki kategori baik dan 1 orang mengatakan cukup baik
4. Hasil penelitian menunjukkan bahwa tingkat kualitas pelayanan kesehatan bagi peserta JKN di Puskesmas Candi Sidoarjo dalam dalam dimensi *Assurance* (jaminan) memiliki kategori baik dan 9 responden mengatakan cukup baik
5. Hasil penelitian menunjukkan bahwa tingkat kualitas pelayanan kesehatan bagi peserta JKN di Puskesmas Candi Sidoarjo dalam dalam dimensi *Empathy* (empati) memiliki kategori baik
6. Hasil penelitian menunjukkan bahwa tingkat kualitas pelayanan kesehatan bagi peserta JKN di Puskesmas Candi Sidoarjo dalam dalam dimensi *Tangible* (bukti fisik) memiliki kategori baik dan 4 responden mengatakan cukup baik

