

## **BAB V**

### **KESIMPULAN DAN SARAN**

#### **5.1 Kesimpulan**

Berdasarkan hasil pengolahan data dan pembahasan tentang "Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Tingkat Kepuasan Peserta PBI APBD JKN Terhadap Pelayanan Kesehatan di Desa Mindugading Kecamatan Tarik Kabupaten Sidoarjo". Maka dapat ditarik kesimpulan sebagai berikut :

1. Faktor yang mempengaruhi kepuasan peserta PBI APBD di Desa Mindugading berbeda-beda, hal ini dikarenakan pribadi masing-masing responden dan pelayanan yang didapatkan berbeda.
2. Berdasarkan hasil kuesioner dengan 30 responden dapat disimpulkan bahwa faktor yang mempengaruhi kepuasan mencakup 5 aspek dimensi kepuasan yaitu *Tangible* (Bukti Fisik), *Reliability* (Kehandalan), *Responsiveness* (Daya Tanggap), *Assurance* (Jaminan), *Emphaty* (Empati).

#### **5.2 Saran**

Berdasarkan hasil penelitian yang diperoleh di Desa Mindugading, maka peneliti memberikan saran sebagai berikut :

1. Perlu dipertahankan dan ditingkatkan baik itu dalam sarana maupun pelayanan kesehatan terhadap peserta. Pelayanan yang lebih dari apa yang diharapkan oleh peserta, kecepatan dan ketepatan dalam memberi pelayanan, pelayanan yang lebih ramah, informatif dan responsif, kenyamanan, kebersihan, kelengkapan sarana maupun prasarana diharapkan lebih memadai agar tercapai layanan yang jauh lebih baik.
2. Untuk peneliti selanjutnya diharapkan untuk melakukan penelitian dengan judul yang lain atau menggunakan metode yang lainnya.
3. Peneliti menyarankan kepada peneliti selanjutnya agar melakukan penelitian dengan jumlah sampel yang berbeda dari peneliti sebelumnya, menggunakan teori-teori baru yang relevan karena teori penilaian kinerja serta kompensasi akan mengalami perubahan dan perkembangan seiring berjalannya waktu.

4. Untuk Peneliti selanjutnya, sebaiknya saat akan mengolah data peneliti harus lebih teliti lagi dalam mengelompokkan data yang akan diolah agar lebih mudah saat melakukan mengolah data.