

## **BAB V**

### **PENUTUP**

#### **V.1 Kesimpulan**

- a. Sebanyak 91% responden merasa puas dalam memanfaatkan aplikasi *Mobile JKN* dikarenakan dapat memenuhi harapan pengguna.
- b. Sebanyak 41% responden berusia lansia (>45 tahun), Sebagian besar responden berjenis kelamin perempuan (57%), pendidikan terakhir responden yaitu SMA/SMK sebanyak (27%) dan sebagian besar responden tidak bekerja (53%).
- c. Pada variabel PIECES aspek *performance* menunjukkan bahwa 88% responden menilai kinerja yang dihasilkan sistem sudah berfungsi secara baik (optimal), pada aspek *information and data* sebanyak 85% responden mengaku jika data dan informasi yang tersedia di sistem sudah baik (bisa diandalkan dan dipercaya), pada aspek *Economics* sebanyak 87% mengaku bahwa sudah baik (menguntungkan secara finansial), pada aspek *Control and Security* mengaku bahwa sudah baik (merasa aman dan nyaman) dalam memanfaatkan aplikasi tersebut. Pada aspek *Efficiency* sebanyak 80% mengaku bahwa sudah baik (efisien dalam hal waktu) dan pada aspek *Service* sebanyak 89% mengaku bahwa sudah baik (dalam hal kualitas layanan kesehatannya).
- d. Tidak terdapat hubungan antara variabel independen karakteristik responden (seperti usia, jenis kelamin, pendidikan dan pekerjaan) terhadap kepuasan pasien pengguna aplikasi *Mobile JKN* di RSAU dr. Esnawan Antariksa
- e. Terdapat hubungan antara variabel independen PIECES *Framework* (seperti *Performance, Information and Data, Economics, Control and Security, Efficiency, Service*) terhadap kepuasan pasien pengguna aplikasi *Mobile JKN* di RSAU dr. Esnawan Antariksa

## V.II Saran

Berdasarkan kesimpulan tersebut, dapat diberikan saran, antara lain sebagai berikut :

a. Bagi RSAU dr. Esnawan Antariksa

Pihak rumah sakit perlu membuat sarana untuk menyampaikan keluhan, kritik dan saran dari pasien terkait penggunaan aplikasi *Mobile JKN*, lalu menyampaikan keluhan, kritik dan saran tersebut kepada pihak pembuat aplikasi *Mobile JKN* yaitu BPJS Kesehatan, agar dapat meningkatkan kualitas dan fungsi dari aplikasi *Mobile JKN* yang nantinya akan dapat meningkatkan kepuasan pasien.

b. Bagi Program Studi Kesehatan Masyarakat

Diharapkan perlu menambahkan sumber literasi untuk mahasiswa khususnya mengenai evaluasi sistem informasi maupun kepuasan pasien, agar nantinya peneliti selanjutnya dapat lebih mudah untuk mencari sumber literatur dan menambah kepustakaan bagi civitas akademika khususnya prodi kesehatan masyarakat.

c. Bagi Peneliti Selanjutnya

Diharapkan bisa melaksanakan penelitian selanjutnya mengenai pemanfaatan aplikasi *Mobile JKN* dengan metode evaluasi yang berbeda ataupun melakukan penelitian menggunakan *mixed method* sehingga akan mendapatkan hasil lebih mendalam.