

# **BAB V**

## **PENUTUP**

### **V.1 Kesimpulan**

Mobile JKN merupakan salah satu pelayanan yang diperuntukan bagi masyarakat yang mendaftarkan diri sebagai kepesertaan BPJS Kesehatan, dalam melihat keberhasilan penggunaan mobile JKN dapat dilakukan evaluasi dari beberapa faktor dimana digolongkan menjadi faktor internal yang salah satunya terdiri dari kualitas dari sistem atau fitur mobile JKN dan faktor external yang terdiri dari pengguna, manajemen dari instansi terintegrasi mobile JKN dan lain sebagainya. Pada penelitian ini, peneliti ingin melakukan evaluasi dari sisi internal sistem aplikasi mobile JKN terutama pada fitur pendaftaran online dikarenakan dalam penelitian terdahulu serta ulasan pada pengunduhan dan di *website* lokasi penelitian pengguna banyak menyatakan keluhan terhadap sistem serta rata-rata kunjungan pasien hanya sekitar 48% yang menggunakan mobile JKN dalam melakukan pendaftaran di lokasi penelitian. Hal tersebut yang mendasari penelitian dengan melihat apakah kualitas dari fitur pendaftaran online mobile JKN menjadi penyebab dari belum tercapainya target kunjungan pasien yang mendaftarkan diri melalui mobile JKN.

Berdasarkan hasil penelitian yang dilaksanakan mengenai hubungan karakteristik demografis (usia, tingkat pendidikan), model *end-user computing satisfaction* (dimensi isi, dimensi akurasi, dimensi format, dimensi ketepatan waktu, dimensi kemudahan pengguna) terhadap kepuasan pengguna pada pengunjung atau pasien yang melakukan pendaftaran online menggunakan mobile JKN di RSUD Hasanah Graha Afiah mendapatkan hasil bahwa hampir seluruh responden dengan mayoritas perempuan memiliki asumsi kualitas fitur pendaftaran online mobile JKN sudah baik dan merasakan kepuasan dengan dimensi isi dan dimensi format memiliki hubungan terhadap kepuasan. Hasil tersebut dapat disimpulkan bahwa kualitas dari fitur pendaftaran online mobile JKN mayoritas memiliki tanggapan positif dan tidak cukup memungkinkan menjadi penyebab tidak tercapainya target capaian pengguna pendaftaran online

**Faza Duta Pramudyawardani, 2024**

**ANALISIS KUALITAS PENDAFTARAN ONLINE MOBILE JKN TERHADAP KEPUASAN PENGGUNA DI RSUD HGA DEPOK DENGAN MODEL END-USER COMPUTING SATISFACTION 2024**

UPN "Veteran" Jakarta, Fakultas Ilmu Kesehatan, Program Studi Kesehatan Masyarakat Program Sarjana  
[www.upnvj.ac.id – www.library.upnvj.ac.id – www.repository.upnvj.ac.id]

mobile JKN. Selain itu, tidak ditemukannya hubungan dari beberapa variabel independen (usia, tingkat pendidikan, dimensi akurasi, dimensi ketepatan waktu, dan dimensi kemudahan pengguna) dapat dikarenakan beberapa faktor external diluar kualitas sistem mobile JKN yakni mengenai fasilitas serta pelayanan penunjang terintegrasinya mobile JKN yang sudah cukup baik sehingga meskipun responden merasakan sistem yang kurang baik tetapi tetap merasakan kepuasan akibat pelayanan penunjang yang diberikan bagi peserta BPJS Kesehatan yang melakukan pendaftaran online mobile JKN.

## **V.2 Saran**

### **V.2.1 Bagi RSUD Hasanah Graha Afiah**

- a. Melakukan pengevaluasian terjadwal mengenai alat anjungan pendaftaran mandiri.
- b. Melakukan update tenaga kesehatan yang masih aktif dan tidak aktif di sistem aplikasi mobile JKN.
- c. Melakukan sosialisasi lebih banyak lagi atau membentuk tim khusus sosialisasi pendaftaran online mobile JKN yang bertujuan meningkatkan pengguna mobile JKN.
- d. Mengadakan umpan balik pengguna mobile JKN mengenai pengalaman penggunaan, seperti kotak saran.

### **V.2.2 Bagi BPJS Kesehatan atau Pembuat Mobile JKN**

- a. Meningkatkan sistem dengan melakukan pengevaluasian dalam meminimalisir tingkat *error* terutama pada fitur-fiturnya.
- b. Meningkatkan fitur informasi yang terbaru dan bermutu tinggi.
- c. Meningkatkan promosi serta sosialisasi yang lebih kreatif mengenai mobile JKN kepada masyarakat dengan pemanfaatan sosial media, televisi dan lain sebagainya.

### **V.2.3 Bagi Peneliti Selanjutnya**

- a. Melakukan penelitian kembali dengan mengambil jumlah sampel yang lebih besar.

- b. Menambahkan variabel lain seperti mengenai hubungan manajemen lokasi penelitian dengan aplikasi mobile JKN yang memungkinkan memiliki hubungan atau berpengaruh terhadap kepuasan pengguna.
- c. Meningkatkan pembahasan terutama pada fitur lain yang tidak ada dalam penelitian ini.