

BAB 5

PENUTUP

5.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian mengenai Persepsi Masyarakat terhadap Kualitas Pelayanan Mobile JKN dan Pelayanan BPJS Kesehatan Konvensional di Puskesmas Pancoran Jakarta Selatan Tahun 2026, dapat disimpulkan bahwa masyarakat memiliki persepsi yang berbeda terhadap kualitas pelayanan Mobile JKN dan pelayanan BPJS Kesehatan konvensional. Pada aspek *ease of use*, Mobile JKN dipersepsikan mampu memberikan kemudahan dan efisiensi dalam mengakses layanan administrasi kesehatan, seperti pendaftaran antrean dan informasi kepesertaan. Namun, kemudahan tersebut belum dirasakan secara merata karena masih terdapat kendala teknis serta keterbatasan literasi digital, terutama pada kelompok usia lanjut.

Pada aspek *reliability*, *responsiveness*, dan *user satisfaction*, Mobile JKN dinilai andal ketika sistem berfungsi dengan baik dan mampu menghemat waktu pelayanan. Sebaliknya, pelayanan BPJS Kesehatan konvensional dipersepsikan lebih responsif dan memberikan kepuasan yang lebih tinggi dalam penyelesaian masalah karena masyarakat dapat berinteraksi secara langsung dengan petugas kesehatan. Hasil penelitian menunjukkan bahwa pengalaman penggunaan serta tingkat literasi digital menjadi faktor yang memengaruhi persepsi masyarakat terhadap kualitas kedua jenis layanan tersebut.

Secara keseluruhan, Mobile JKN dan pelayanan BPJS Kesehatan konvensional memiliki keunggulan yang saling melengkapi. Mobile JKN lebih unggul dalam efisiensi dan kemudahan administrasi, sedangkan pelayanan konvensional lebih unggul dalam komunikasi, pendampingan, dan penanganan kendala secara langsung. Oleh karena itu, peningkatan kualitas pelayanan perlu difokuskan pada integrasi layanan digital dan tatap muka, disertai peningkatan stabilitas aplikasi, penyediaan pendampingan penggunaan Mobile JKN, serta penguatan edukasi literasi digital agar seluruh masyarakat dapat memanfaatkan layanan BPJS Kesehatan secara optimal.

5.2 Saran

5.2.1 Bagi BPJS Kesehatan

BPJS Kesehatan diharapkan terus melakukan pengembangan dan penyempurnaan aplikasi Mobile JKN, khususnya pada aspek kemudahan penggunaan (*ease of use*), keandalan sistem (*reliability*), serta stabilitas aplikasi agar gangguan seperti kesulitan *login*, *error*, maupun gangguan jaringan dapat diminimalkan. Selain itu, BPJS Kesehatan perlu menyediakan media edukasi yang lebih praktis, seperti video tutorial penggunaan Mobile JKN yang menjelaskan langkah-langkah penggunaan fitur utama, seperti pendaftaran antrean online, perubahan data peserta, pengecekan kepesertaan, dan pengambilan nomor antrean. Video tersebut dapat diputar secara berulang pada ruang tunggu puskesmas, rumah sakit, maupun kantor BPJS Kesehatan sehingga masyarakat dapat mempelajari penggunaan aplikasi sambil menunggu pelayanan.

5.2.2 Bagi Puskesmas

Puskesmas dan fasilitas pelayanan kesehatan diharapkan berperan aktif dalam mendukung pemanfaatan Mobile JKN dengan menyediakan petugas pendamping atau petugas informasi yang membantu masyarakat, terutama pengguna baru dan kelompok lanjut usia, dalam mengoperasikan aplikasi Mobile JKN. Selain itu, fasilitas kesehatan dapat melakukan edukasi secara langsung kepada peserta BPJS Kesehatan pada saat proses pendaftaran atau setelah pelayanan selesai. Edukasi yang dilakukan secara berulang diharapkan dapat meningkatkan literasi digital masyarakat serta mendorong pemanfaatan layanan digital tanpa menghilangkan pelayanan tatap muka bagi masyarakat yang masih membutuhkannya.

5.2.3 Bagi Masyarakat

Masyarakat diharapkan lebih aktif memanfaatkan Mobile JKN sebagai sarana administrasi pelayanan kesehatan, seperti pendaftaran antrean, pengecekan status kepesertaan, dan akses informasi layanan. Masyarakat juga diharapkan mengikuti kegiatan sosialisasi atau edukasi yang diselenggarakan oleh BPJS Kesehatan maupun fasilitas pelayanan kesehatan sehingga kemampuan dalam menggunakan aplikasi Mobile JKN semakin meningkat dan manfaat layanan digital dapat

dirasakan secara optimal.

5.2.4 Bagi Peneliti Selanjutnya

Penelitian selanjutnya diharapkan dapat dilakukan pada wilayah yang lebih luas dengan jumlah informan yang lebih beragam sehingga hasil penelitian dapat memberikan gambaran yang lebih komprehensif mengenai persepsi masyarakat terhadap kualitas pelayanan Mobile JKN dan pelayanan BPJS Kesehatan konvensional. Selain itu, penelitian selanjutnya dapat mengembangkan kajian dengan menggunakan pendekatan mixed methods atau mengkaji faktor-faktor lain yang mempengaruhi persepsi masyarakat terhadap pelayanan kesehatan digital.