

## **BAB V**

### **PENUTUP**

#### **5.1 Kesimpulan**

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan, kesimpulan yang dapat diambil yaitu:

1. Efektivitas aplikasi mobile JKN pada aspek kualitas sistem (*system quality*) sebagian besar (52,3%) menyatakan sangat efektif.
2. Efektivitas aplikasi mobile JKN pada aspek kualitas informasi (*information system*) sebagian besar (64,8%) menyatakan efektif.
3. Efektivitas aplikasi mobile JKN pada aspek kualitas layanan (*service quality*) sebagian besar (73,9%) menyatakan efektif.
4. Efektivitas aplikasi mobile JKN pada aspek kepuasan pengguna (*user satisfaction*) sebagian besar (72,7%) menyatakan efektif.
5. Efektivitas Aplikasi Mobile JKN secara keseluruhan aspek sebagian besar (58%) menyatakan sangat efektif, sehingga mampu meminimalisir tingkat antrian di Kantor BPJS Kesehatan Kota Blitar

#### **5.2 Saran**

1. BPJS Kesehatan perlu memberikan edukasi dan meningkatkan sosialisasi kepada masyarakat untuk menggunakan aplikasi secara menyeluruh seperti di media social dan memberikan tata cara untuk penggunaan aplikasi mobile JKN secara lengkap.
2. BPJS Kesehatan terus mengoptimalkan fitur-fitur yang ada di aplikasi serta menambah fitur guna memaksimalkan kebutuhan pengguna dalam mengakses

pelayanan dengan mudah, cepat, dan tepat sehingga bisa meminimalisir antrian yang ada di kantor.

3. BPJS Kesehatan perlu meningkatkan aplikasi mobile JKN secara berkala untuk meminimalisir error yang menyebabkan kesulitan untuk registrasi pendaftaran dan menggunakan fitur-fitur lainnya.