

## **BAB V**

### **PENUTUP**

#### **5.1 Kesimpulan**

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan, peneliti dapat menyimpulkan hasil temuan penelitian yaitu mengenai gambaran kepuasan peserta JKN terhadap aplikasi *Mobile* JKN berdasarkan :

1. Kemudahan Pengguna (*usability*) didapatkan hasil kepuasan dengan nilai puas sebesar 91% dan tidak puas 9%, dilihat dari segi jenis kelamin ditemukan tingkat kepuasan pada perempuan lebih tinggi daripada laki-laki dengan total kepuasan pada perempuan yaitu 50 orang dan pada laki laki 41 orang. Sedangkan dari segi kelompok usia didapatkan hasil rentang usia 30-34 tahun memiliki nilai kepuasan tertinggi dengan nilai puas sebanyak 18 orang.
2. Kualitas Informasi (*information quality*) didapatkan hasil kepuasan dengan nilai puas sebesar 90% dan tidak puas 10%, dilihat dari segi jenis kelamin ditemukan tingkat kepuasan pada perempuan lebih tinggi daripada laki-laki dengan total kepuasan pada perempuan yaitu sebanyak 49 orang dan pada laki laki 41 orang. Sedangkan dari segi kelompok usia didapatkan hasil rentang usia 30-34 tahun memiliki nilai kepuasan tertinggi dengan nilai puas sebanyak 18 orang.
3. Kualitas interaksi layanan (*service interaction quality*) didapatkan hasil kepuasan dengan nilai puas sebesar 77% dan tidak puas 23%, dilihat dari segi jenis kelamin ditemukan tingkat kepuasan pada perempuan lebih tinggi daripada laki-laki dengan total kepuasan pada perempuan yaitu 41 orang dan pada laki laki 36 orang. Sedangkan dari segi kelompok usia didapatkan hasil rentang usia 30-34 tahun dan 40-44 tahun memiliki nilai kepuasan tertinggi yaitu sebanyak 15 orang.

Dari tiga hal tersebut dapat diketahui bahwa Aplikasi *Mobile JKN* memiliki kualitas yang baik dan sebagian besar responden merasa puas dengan fitur-fitur yang ada didalam aplikasi *Mobile JKN*.

## 5.2 Saran

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dijelaskan, maka dapat diberikan beberapa saran sebagai berikut:

1. Bagi penelitian selanjutnya, dalam penggunaan metode *WebQual* dapat menambah atau mengkombinasi pendekatan lainnya dalam mengukur kepuasan aplikasi agar lebih menguatkan hasil pengukuran tingkat kepuasan dengan lebih maksimal. Selain itu hasil dari penelitian yang menyatakan tidak puas perlu digali lagi secara kualitatif untuk mengetahui faktor – faktor yang menyebabkan peserta tidak puas dengan aplikasi *Mobile JKN*.
2. Bagi Kantor BPJS Kesehatan sebagai pihak yang mengembangkan aplikasi *Mobile JKN* diharapkan untuk terus mengembangkan dan meningkatkan aplikasi ini agar lebih memuaskan para penggunanya dengan mengacu pada faktor *Usability* dan *Information Quality* karena faktor tersebut terbukti memiliki hubungan yang signifikan dalam meningkatkan kepuasan penggunanya hal tersebut dapat dilihat pada hasil kepuasan *Usability* dan *Information Quality* memiliki skor yang cukup tinggi, sedangkan pada faktor *Service Interaction Quality* perlu adanya penguatan dalam pengukuran kepuasan suatu aplikasi agar mendapatkan hasil yang lebih maksimal.