

## BAB 5

### PENUTUP

#### 1.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil analisis dan pembahasan diatas, kesimpulan yang dapat diambil dari penelitian untuk menggali Akseptabilitas Aplikasi Mobile JKN oleh Peserta JKN di Kabupaten Kediri sebagai berikut :

1. Dari hasil wawancara didapatkan bahwa sebanyak 7 dari 10 informan merasa terbantu dengan adanya Aplikasi Mobile JKN. Dikarenakan kemudahan, kelebihan dan keuntungan yang dirasakan dari berbagai fitur yang ada sehingga mempercepat dan mempermudah pelayanan dan tidak perlu antri ke Kantor BPJS Kesehatan terdekat dan pengguna Aplikasi Mobile JKN menerima dengan adanya Aplikasi Mobile JKN.
2. Keuntungan relatif yang dirasakan oleh peserta JKN yang menggunakan aplikasi ini yaitu fitur yang banyak sehingga memudahkan pengguna untuk melakukan perubahan data dimana saja tanpa perlu antri ke kantor serta dapat diakses dimana saja dan kapan saja.
3. Keserasian dalam pemanfaatan aplikasi dengan berbagai fitur yang ada dalam aplikasi, peserta merasa sudah sesuai dengan fungsi, harapan dan keinginan dalam mengakses aplikasi Mobile JKN.
4. Kerumitan dialami delapan dari sepuluh informan, terkendala sinyal atau jaringan yang paling banyak dialami, selain itu karena aplikasi *error* atau *maintenance* dan tidak mengerti nya peserta akan prosedur untuk menggunakan Aplikasi Mobile JKN.
5. Daya tanggap aplikasi diakui cepat oleh semua informan, dengan melalui Aplikasi Mobile JKN sudah terdapat berbagai macam fitur yang dapat membantu dalam

administrasi pelayanan peserta. Sehingga sudah mempermudah dan mempercepat dalam pelayanan peserta, mempercepat karena peserta tidak perlu ke kantor dan antri ke Kantor.

## **5.2 Saran**

Dari hasil penelitian dan wawancara kepada beberapa informan, penulis memberanikan diri untuk memberikan saran walaupun penelitian ini masih belum sempurna. Berikut saran yang dapat peneliti berikan :

1. Kepada BPJS Kesehatan dengan terdapatnya kendala aplikasi *error* dan *maintenance* atau aplikasidalam pemeliharaan, dapat menjadikan perhatian khusus BPJS Kesehatan untuk terus dapat meningkatkan agar kedepannya kendala tersebut dapat diminimalisir dan dapat memberikan pemberitahuan sebelumnya kepada peserta apabila aplikasi sedang mengalami *update* maupun *maintenance*.
2. Kepada BPJS Kesehatan dengan terdapatnya beberapa informan ada yang tidak paham mengenai prosedur untuk mendaftar dan peengoperasian Aplikasi Mobile JKN, agarkedepannya BPJS Kesehatan terus mengedukasi dan melakukan penyuluhan kepada peserta.