

BAB V

PENUTUP

5.1 Kesimpulan

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

1. Analisis kepuasan responden pada aspek isi (*content*) diperoleh nilai rata-rata 3,30 dan dikategorikan sebagai sangat puas (SP).
2. Analisis kepuasan responden pada aspek keakuratan (*accuracy*) diperoleh nilai rata-rata 3,31 dan dikategorikan sebagai sangat puas (SP).
3. Analisis kepuasan responden pada aspek tampilan (*format*) diperoleh nilai rata-rata 3,23 dan dikategorikan sebagai puas (P).
4. Analisis kepuasan responden pada aspek kemudahan penggunaan (*ease of use*) diperoleh nilai rata-rata 3,25 dan dikategorikan sebagai puas (P).
5. Analisis kepuasan responden pada aspek ketepatan waktu (*timeliness*) diperoleh nilai rata-rata 3,20 dan dikategorikan sebagai puas (P).

5.2 Saran

5.2.1 Bagi Instansi

1. Berdasarkan hasil kuesioner keseluruhan, diperoleh nilai 3,26 yang berarti pasien merasa puas terhadap aplikasi mobile JKN, sehingga diharapkan pihak BPJS Kesehatan dapat menjaga dan mempertahankan kualitas pelayanan dari aplikasi mobile JKN.
2. Pihak BPJS Kesehatan diharapkan mampu melakukan monitoring dan evaluasi secara berkala, guna mengatasi kekurangan yang ada pada aplikasi mobile JKN, sehingga aplikasi dapat dikembangkan menjadi sistem yang lebih besar.

3. Pihak BPJS Kesehatan dapat lebih meningkatkan sosialisasi penggunaan aplikasi mobile JKN sebagai sarana pendaftaran online pasien BPJS, sehingga aplikasi mobile JKN tidak kalah saing dengan aplikasi internal milik rumah sakit.

5.2.2 Bagi Peneliti Selanjutnya

1. Semakin bertambahnya pengguna mobile JKN di RSI Unisma Malang mampu memperluas penelitian yang lebih relevan karena dapat melibatkan lebih banyak responden.
2. Bagi peneliti selanjutnya dapat melakukan evaluasi terkait kepuasan penggunaan aplikasi mobile JKN menggunakan metode lain, serta dapat menggali lebih dalam melalui wawancara dan survei.