

BAB V

PENUTUP

5.1 Kesimpulan

Berdasarkan analisis data dan pembahasan yang telah dikemukakan pada bab terdahulu, maka hasil penelitian dapat dikemukakan kesimpulan dan saran-saran sebagai berikut:

1. Kepuasan pasien mobile JKN pada faktor *Content* berkisar pada kategori puas 73 orang (73%)
2. Kepuasan pasien mobile JKN pada faktor *Accuracy* berkisar pada kategori puas 73 orang (73%)
3. Kepuasan pasien mobile JKN pada faktor *Ease Of Use* berkisar pada kategori puas 75 orang (75%)
4. Kepuasan pasien mobile JKN pada faktor *Format* berkisar pada kategori puas 78 orang (78%)
5. Kepuasan pasien mobile JKN pada faktor *Timeliness* berkisar pada kategori puas 75 orang (75%)

5.2 Saran

Berdasarkan hasil dari penelitian yang sudah dilakukan, peneliti mengemukakan beberapa saran yang diharapkan dapat menjadi bahan pertimbangan untuk penelitian selanjutnya, yaitu sebagai berikut:

1. Adanya pengaruh *content* menunjukkan bahwa informasi yang terdapat pada sistem aplikasi Mobile JKN sudah baik, menu-menu yang sudah tersedia sudah sesuai dengan kebutuhan pengguna. Peneliti menyarankan untuk aplikasi mobile JKN menambahkan fitur tanya jawab dengan ahli kesehatan untuk mengajukan pertanyaan mengenai kesehatan.
2. Adanya pengaruh *accuracy* menunjukkan bahwa informasi yang terdapat pada sistem aplikasi Mobile JKN terkadang masih belum

akurat atau beda menurut beberapa pengguna. Jadi, keakuratan dari aplikasi mobile JKN harus ditingkatkan lagi, misal keakuratan informasi informasi yang disampaikan kepada pengguna lebih banyak lagi dan *up to date*.

3. Adanya pengaruh *ease of use* menunjukkan bahwa proses pendaftaran atau verifikasi dalam aplikasi memerlukan langkah-langkah yang rumit sehingga pengguna merasa kurang puas. Penulis menyarankan agar aplikasi mobile JKN lebih mudah dan simpel dalam menggunakan pendaftaran agar mudah digunakan pengguna.
4. Adanya pengaruh *format* menunjukkan bahwa pengguna aplikasi mobile JKN sudah puas terhadap tampilan dan bentuk aplikasi mobile JKN. Peneliti menyarankan BPJS untuk memperbarui aplikasi mobile JKN agar lebih menarik, responsif di semua perangkat dan *icon* pada aplikasi mobile JKN bermakna dan jelas.
5. Adanya pengaruh *timeliness* peneliti memberikan saran untuk menambah fitur berita kesehatan terkini pada aplikasi mobile JKN yang berisi informasi kesehatan terbaru, penelitian medis, atau juga perkembangan terkait kesehatan.
6. Kepada pihak Rumah Sakit TNI AD Bhirawa Bhakti dianjurkan untuk selalu meningkatkan kualitas layanan dalam menggunakan aplikasi mobile JKN dengan terus memperhatikan dan mempertimbangkan variabel *content, accuracy, ease of use, format* dan *timeliness* karena sesuai dengan hasil penelitian, kelima variabel tersebut memberikan pengaruh terhadap kepuasan pasien.