

BAB V

KESIMPULAN DAN IMPLIKASI

A. Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian dengan metode analisis deskriptif persentase, dapat disimpulkan bahwa kepuasan pengguna terhadap layanan Mobile JKN secara keseluruhan berada pada kategori "puas". Adapun penjelasan mengenai masing-masing indikator sebagai berikut :

1. Survei menunjukkan bahwa skor rata-rata indikator persepsi kemudahan menunjukkan angka 77,20%, itu berarti responden merasa fitur-fitur pada aplikasi Mobile JKN mudah digunakan dan dipelajari.
2. Skor rata-rata indikator persepsi kebermanfaatan menunjukkan angka 79,16%, itu berarti responden menyatakan bahwa aplikasi ini sangat membantu dalam mengakses layanan kesehatan, seperti pendaftaran, pengecekan riwayat kesehatan, pembayaran iuran, dan status keanggotaan, serta fitur lainnya. Responden juga menghargai fitur notifikasi dan pengingat yang membantu mereka dalam mengatur jadwal kontrol dan konsultasi ke dokter.
3. Sebagai hasilnya, tingkat penggunaan layanan Mobile JKN mencapai skor rata-rata 68% dengan kategori puas, menunjukkan bahwa aplikasi Mobile JKN telah berhasil memenuhi kebutuhan pengguna dalam mengakses layanan kesehatan dengan lebih mudah dan efisien.

B. Implikasi

1. Pemerintah, melalui BPJS Kesehatan, perlu melakukan analisis mendalam mengenai fitur-fitur yang paling sering digunakan dan yang kurang

digunakan dalam aplikasi Mobile JKN. Data ini dapat membantu dalam merancang pembaruan yang lebih relevan dengan kebutuhan pengguna di Kabupaten Banyumas.

2. Pemerintah, melalui BPJS Kesehatan perlu mempertimbangkan untuk menambahkan fitur-fitur baru yang lebih intuitif dan mudah diakses, serta yang dapat meningkatkan pengalaman pengguna. Fitur ini bisa termasuk panduan penggunaan aplikasi yang lebih jelas atau integrasi dengan layanan kesehatan lokal.
3. Laksanakan kampanye edukasi yang terintegrasi melalui media lokal, seperti radio, televisi, dan media sosial, untuk meningkatkan kesadaran tentang manfaat aplikasi Mobile JKN.. Tingkatkan upaya promosi di rumah sakit dan fasilitas kesehatan lainnya di Kabupaten Banyumas dengan menyediakan materi promosi dan pelatihan kepada tenaga kesehatan agar mereka dapat membantu mengedukasi pasien tentang aplikasi.
4. Implementasikan layanan dukungan pengguna yang lebih responsif, seperti layanan chat atau hotline khusus untuk membantu pengguna dengan masalah teknis atau pertanyaan tentang aplikasi.
5. Hasil sukses aplikasi *Mobile JKN* di Kabupaten Banyumas dapat dijadikan sebagai model untuk pengembangan aplikasi serupa di sektor kesehatan lainnya. Pemerintah dapat mengevaluasi dan mengadaptasi fitur serta pendekatan yang berhasil untuk digunakan di layanan kesehatan lain, baik di tingkat regional maupun nasional.