

## **BAB V**

### **PENUTUP**

#### **5.1. Kesimpulan**

Dari hasil pembahasan, dapat disimpulkan bahwa proses implementasi program Rehab pada Aplikasi Mobile JKN cukup kompleks karena melibatkan beberapa faktor teknis dan prosedural yang perlu disesuaikan dengan kebutuhan dan kapasitas sistem yang ada, mencakup tantangan dalam integrasi antara aplikasi dengan sistem pembayaran dan status kepesertaan yang terus diperbarui, serta keterbatasan teknologi dan infrastruktur yang ada. Meskipun proses implementasi program Rehab cukup kompleks, BPJS Kesehatan berhasil mengubah pelayanan menjadi lebih baik dengan menghadirkan sistem yang lebih efisien, transparan, dan mudah diakses. Hal tersebut dapat dijelaskan dengan masing-masing aspek sebagai berikut.

1. Mendukung terwujudnya pelayanan yang lebih cepat, efisien, dan mudah diakses, karena mempermudah masyarakat menghindari antrian panjang.
2. Meningkatkan efisiensi waktu pelayanan dan optimalisasi sumber daya, serta mempermudah peserta dalam mengakses informasi dan mempercepat proses administrasi.
3. Memberikan fleksibilitas kepada peserta untuk membayar tunggakan iuran secara bertahap, yang memungkinkan peserta tetap mempertahankan keaktifan dalam program JKN meskipun menghadapi kendala finansial.

4. Memberikan akses yang transparan bagi peserta untuk memantau status kepesertaan, klaim, dan iuran yang harus dibayar tanpa perlu mengunjungi kantor BPJS.

## 5.2. Implikasi

Berdasarkan penelitian di atas, penulis memberikan implikasi sebagai berikut.

1. Meningkatkan layanan digital melalui aplikasi Mobile JKN dengan menyederhanakan proses login terutama pada bagian verifikasi wajah. Jika belum mampu menggunakan proses login verifikasi wajah, maka proses login cukup menggunakan password saja.
2. Melakukan sosialisasi baik secara langsung maupun tidak langsung kepada masyarakat melalui media sosial dan brosur tentang aplikasi Mobile JKN dan Program Rehab
3. Memberikan pelatihan tentang cara menggunakan aplikasi Mobile JKN berupa tutorial langsung atau video panduan yang bisa diakses di media sosial, seperti instagram atau youtube guna memudahkan peserta dalam menggunakan fitur Rehab pada aplikasi Mobile JKN.
4. Meningkatkan akuntabilitas dan transparansi dengan melibatkan umpan balik peserta secara berkala melalui survei atau rating untuk program Rehab.