BAB V

KESIMPULAN SARAN

5.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian yang sudah dilaksanakan di Rumah Sakit Islam Sakinah Mojokerto kepada responden yang menggunakan aplikasi kesehatan Mobile JKN memperoleh kesimpulan bahwa terdapat hubungan antara kualitas layanan aplikasi mobile JKN dengan tingkat kepuasan pasien pengguna BPJS. Semakin baik kualitas layanan yang dirasakan oleh pengguna aplikasi mobile JKN maka semakin tinggi tingkat kepuasan pasien terhadap penggunaan aplikasi mobile JKN.

5.2 Saran

5.2.1 Bagi BPJS Kesehatan

1. Temuan penelitian ini diharapkan dapat menjadi bahan pertimbangan bagi BPJS Kesehatan dalam melakukan evaluasi sekaligus penyempurnaan kualitas layanan yang tersedia pada aplikasi Mobile JKN.
2. Diharapkan kepada pihak BPJS Kesehatan untuk meningkatkan kualitas layanan aplikasi Mobile JKN, khususnya pada dimensi *assurance* dan *empathy*. Peningkatan dapat dilakukan dengan memberikan informasi yang lebih jelas mengenai fitur dan prosedur penggunaan aplikasi, meningkatkan

UNIVERSITAS BINA SEHAT PPNI

kestabilan sistem, serta menyediakan panduan penggunaan yang lebih mudah dipahami oleh seluruh pengguna.

3. Peneliti menyarankan kepada BPJS Kesehatan agar terus melakukan pengembangan terhadap aplikasi Mobile JKN khususnya pada aspek *Ease of Use*. Perbaikan dapat dilakukan dengan menyederhanakan tampilan antarmuka, memperjelas alur penggunaan setiap fitur, serta menyediakan panduan penggunaan yang mudah dipahami oleh seluruh kelompok pengguna, terutama bagi pengguna yang belum terbiasa dengan teknologi digital.

5.2.2 Bagi Fasilitas Pelayanan Kesehatan

1. Temuan penelitian ini diharapkan dapat berkontribusi terhadap upaya pengembangan dan optimalisasi penggunaan aplikasi Mobile JKN agar pelayanan yang diberikan semakin mampu memenuhi kepuasan pasien.
2. Diharapkan pendampingan yang telah diberikan oleh petugas rumah sakit perlu terus dipertahankan dan ditingkatkan agar pasien yang mengalami kesulitan dalam menggunakan aplikasi Mobile JKN dapat memperoleh bantuan secara cepat dan tepat.

5.2.3 Bagi Peneliti Selanjutnya

1. Penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi sebagai referensi ilmiah dan menjadi salah satu rujukan dalam pengembangan penelitian yang berkaitan dengan topik sejenis pada masa mendatang.

2. Bagi peneliti selanjutnya, disarankan untuk mengkaji faktor-faktor lain yang dapat memengaruhi kepuasan pengguna aplikasi Mobile JKN, seperti kemudahan penggunaan (*perceived ease of use*), manfaat yang dirasakan (*perceived usefulness*), literasi digital, atau kualitas pendampingan petugas, sehingga diperoleh gambaran yang lebih komprehensif mengenai faktor-faktor yang memengaruhi kepuasan pengguna aplikasi Mobile JKN.

UNIVERSITAS
PPNI
BINA SEHAT PPNI