

## **BAB V**

### **PENUTUP**

#### **5.1 Kesimpulan**

Berdasarkan hasil penelitian mengenai Gambaran Tingkat Efektifitas Penggunaan Aplikasi *Mobile* JKN pada Peserta Jaminan Kesehatan Nasional di BPJS Kesehatan Kabupaten Jombang, dapat ditarik kesimpulan sebagai berikut:

1. Efektifitas penggunaan aplikasi *mobile* JKN berdasarkan pada variabel kualitas sistem (*system quality*) dari 100 jawaban responden dengan hasil sebanyak 57 (57%) responden menjawab sangat efektif dan sebanyak 43 (43%) responden menjawab efektif. Sehingga pada variabel ini dinilai sangat efektif.
2. Efektifitas penggunaan aplikasi *mobile* JKN berdasarkan pada variabel kualitas informasi (*information quality*) dari 100 jawaban responden dengan hasil sebanyak 42 (42%) responden menjawab sangat efektif dan sebanyak 58 (58%) responden menjawab efektif. Sehingga pada variabel ini dinilai efektif.
3. Efektifitas penggunaan aplikasi *mobile* JKN berdasarkan pada variabel kualitas layanan (*service quality*) dari 100 jawaban responden dengan hasil sebanyak 36 (36%) responden menjawab sangat efektif, sebanyak 63 (63%) responden menjawab efektif dan sebanyak 1 (1%) responden menjawab cukup efektif. Sehingga pada variabel ini dinilai efektif.
4. Efektifitas penggunaan aplikasi *mobile* JKN berdasarkan pada variabel kepuasan pengguna (*user satisfaction*) dari 100 jawaban responden dengan hasil sebanyak 50 (50%) responden menjawab sangat efektif dan sebanyak 50 (50%) responden menjawab efektif. Sehingga pada variabel ini dinilai efektif.
5. Efektifitas penggunaan aplikasi *mobile* JKN berdasarkan pada variabel manfaat-manfaat bersih (*net benefits*) dari 100 jawaban

responden dengan hasil sebanyak 43 (43%) responden menjawab sangat efektif, sebanyak 54 (54%) responden menjawab efektif dan sebanyak 3 (3%) responden menjawab cukup efektif. Sehingga pada variabel ini dinilai efektif.

## 5.2 Saran

Berdasarkan hasil penelitian mengenai Gambaran Tingkat Efektifitas Penggunaan Aplikasi *Mobile* JKN pada Peserta Jaminan Kesehatan nasional di BPJS Kesehatan Kabupaten Jombang, peneliti memberikan saran kepada:

### 1. BPJS Kesehatan

Diharapkan dapat memperbaiki kualitas pelayanan administrasi secara online pada aplikasi *mobile* JKN, baik berupa kecepatan dalam menyelesaikan keluhan yang dialami pengguna dapat diproses dengan cepat dan peningkatan kualitas pada server aplikasi *mobile* JKN agar tidak mudah terjadi *error* sehingga dapat digunakan setiap saat tanpa adanya gangguan maupun kendala saat mengakses aplikasi. Sehingga dapat mempermudah pengguna tanpa harus datang ke kantor BPJS Kesehatan.

### 2. Peneliti selanjutnya

Hasil penelitian ini dapat dijadikan informasi tambahan untuk mengembangkan penelitian selanjutnya yang terkait dengan efektifitas penggunaan aplikasi *mobile* JKN menggunakan metode penelitian kualitatif atau dengan cara melakukan observasi secara langsung maupun wawancara dan menambahkan variabel kualitas sumber daya manusia sehingga dapat diketahui efektifitas penggunaan aplikasi *mobile* JKN pada peserta Jaminan Kesehatan Nasional.