

## BAB 6

### PENUTUP

#### 6.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian yang sudah dilaksanakan, maka dapat disimpulkan sebagai berikut:

1. Hasil identifikasi karakteristik pasien BPJS pengguna Mobile JKN pada pendaftaran online RSIA IBI Surabaya dalam kategori usia terbanyak yaitu usia lebih dari 20 tahun dengan total 93%. Pada kategori pendidikan terbanyak yaitu perguruan tinggi dengan total 63%. Pada kategori jenis jaringan terbanyak yaitu kuota data dengan total 77%.
2. Hasil identifikasi pengukuran kepuasan pasien BPJS pengguna Mobile JKN pada pendaftaran online RSIA IBI Surabaya dalam kategori *content* yaitu Sangat Puas (3,51), *accuracy* Sangat Puas (3,25), *format* Puas (3,23), *ease of use* Sangat Puas (3,3), dan *timeliness* Sangat Puas (3,31).
3. Tidak terdapat hubungan antara karakteristik (usia), (pendidikan), dan (jenis jaringan) terhadap kepuasan pasien pengguna Mobile JKN.

#### 6.2 Saran

1. Meningkatkan kualitas jaringan internet dilingkungan rumah sakit guna untuk tidak menghambat proses pendaftaran pasien maupun pelayanan lainnya.

2. BPJS Kesehatan diharapkan dapat lebih meningkatkan tampilan antarmuka dengan desain yang lebih responsif dan ramah pengguna akan membantu dan meningkatkan kenyamanan dalam mengakses aplikasi.
3. BPJS Kesehatan diharapkan untuk terus mengembangkan aplikasi Mobile JKN agar lebih mudah diakses dan digunakan untuk seluruh kalangan termasuk yang kurang familiar dengan teknologi digital.