

BAB VI

SIMPULAN & SARAN

A. Simpulan

Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan pada 100 responden pengguna aplikasi Mobile JKN di BPJS Kesehatan Cabang Padang didapatkan kesimpulan sebagai berikut :

1. Sebanyak 30 (30%) responden menyatakan kualitas layanan Mobile JKN tidak bermutu di BPJS Kesehatan Cabang Padang Tahun 2026.
2. Sebanyak 23 (23%) responden menyatakan tidak puas terhadap kepuasan pengguna Mobile JKN di BPJS Kesehatan Cabang Padang Tahun 2026.
3. Terdapat hubungan kualitas layanan Mobile JKN dengan kepuasan pengguna aplikasi Mobile JKN di BPJS Kesehatan Cabang Padang Tahun 2026 dengan nilai $p\text{-value} = 0,001$ ($p < 0,05$).

B. Saran

1. Bagi BPJS Kesehatan Cabang Padang

Peneliti berharap BPJS Kesehatan Cabang Padang dapat melakukan evaluasi dan peningkatan kualitas layanan pada aplikasi Mobile JKN secara berkala, terutama pada aspek yang masih dinilai kurang oleh pengguna. Adapun upaya yang dapat dilakukan seperti meningkatkan stabilitas sistem agar tidak sering mengalami *error*, mempercepat proses *loading*, serta meningkatkan keakuratan validasi data untuk mengurangi kesalahan dalam proses penggunaan aplikasi.

Selain itu, BPJS Kesehatan Kantor Cabang Padang diharapkan menyampaikan temuan dan keluhan pengguna kepada pihak pengelola Mobile JKN sebagai bahan evaluasi dalam peningkatan kapasitas dan kinerja sistem, terutama pada saat terjadi peningkatan jumlah pengguna. BPJS Kesehatan juga diharapkan menyederhanakan alur dalam penggunaan aplikasi, serta meningkatkan layanan bantuan yang respon terhadap kendala yang dialami pengguna.

2. Bagi Peneliti Selanjutnya

Peneliti selanjutnya diharapkan mengembangkan penelitian dengan meneliti variabel lain yang belum diteliti dalam penelitian ini, seperti loyalitas pengguna, kepercayaan, kualitas sistem atau variabel lainnya yang berkaitan dengan penggunaan aplikasi Mobile JKN. Penelitian selanjutnya juga dapat menggunakan jumlah sampel yang lebih besar sehingga dapat mengetahui faktor apa yang paling berpengaruh terhadap kepuasan pengguna aplikasi Mobile JKN.