

## **BAB V**

### **PENUTUP**

#### **5.1 Kesimpulan**

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan dapat ditarik kesimpulan bahwa secara keseluruhan efektivitas layanan kesehatan melalui Mobile JKN pada program Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS) Kesehatan Cabang Jakarta Selatan sudah berjalan dengan baik. Aplikasi Mobile JKN telah memberikan manfaat yang signifikan dalam meningkatkan kemudahan akses layanan administrasi kesehatan melalui digital. Dalam efektivitas layanan digital menggunakan teori Pedrosa, et. al. (2020) dalam (Razi, 2023) yang terdapat 8 (delapan) dimensi, yaitu Kemudahan Penggunaan, Bermanfaat, Sederhana, Terpercaya, Tersedia, Dapat Dimengerti, Konsisten, dan Cepat.

Dengan ini, dapat dikatakan layanan aplikasi Mobile JKN masih terdapat 4 (empat) dimensi yang cukup efektif, diantaranya yaitu Kemudahan Penggunaan, Sederhana, Tersedia, dan Dapat Dimengerti. Hal ini dikarekan masih terdapat beberapa tantangan bagi kelompok pengguna yang kurang paham dengan teknologi, seperti lansia dan peserta yang tidak terbiasa menggunakan aplikasi digital. Masih ada ruang untuk perbaikan antarmuka, peningkatan edukasi, aksesibilitas, dan pendampingan agar layanan aplikasi benar-benar optimal dan inklusif bagi seluruh peserta JKN.

#### **5.2 Saran**

##### **5.5.1 Saran Praktis**

Terdapat saran untuk pihak BPJS Kesehatan Cabang Jakarta Selatan, yaitu:

1. Disarankan kepada BPJS Kesehatan untuk perlu meningkatkan layanan Mobile JKN bagi kelompok pengguna yang kurang familiar dengan teknologi, seperti lansia dan masyarakat dengan keterbatasan pemahaman teknologi digital, melalui sosialisasi intensif dan penggunaan bahasa yang lebih sederhana.

2. Untuk mengatasi kendala teknis seperti server down, kapasitas server dan sistem back-end harus ditingkatkan agar lebih stabil dan responsif.
3. Keamanan data juga perlu diperkuat dengan pembaruan enkripsi dan edukasi pengguna untuk menjaga perlindungan data pribadi.

### 5.5.2 Saran Teoritis

1. Bagi penelitian selanjutnya diharapkan dapat lebih mengembangkan model layanan digital yang lebih inklusif dan berbasis pada kebutuhan spesifik pengguna, termasuk kelompok rentan seperti lansia dan masyarakat dengan keterbatasan akses teknologi.
2. Untuk memperkaya pemahaman tentang efektivitas layanan Mobile JKN, penelitian di masa depan dapat melakukan analisis komparatif dengan layanan digital kesehatan lainnya, baik dari sektor publik maupun swasta. Hal ini dapat memberikan wawasan mengenai best practices yang dapat diterapkan oleh BPJS Kesehatan dalam meningkatkan layanan digitalnya.

