

BAB V

PENUTUP

5.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil pembahasan maka dapat disimpulkan sebagai berikut:

Kualitas Layanan terhadap Kepuasan Masyarakat Pengguna Mobile JKN memiliki nilai korelasi 0,883 artinya terdapat korelasi yang signifikan antara variable X dan variable Y. hal ini dikarenakan r-hitung dalam analisis korelasi ini memiliki sifat yang positif, sehingga semakin tinggi atau semakin baik kualitas layanan dalam penerapan aplikasi Jaminan Kesehatan Nasional maka semakin meningkat juga kepuasan masyarakat.

Pengaruh kualitas layanan aplikasi Mobile JKN yang positif ditunjukkan oleh persamaan regresi yaitu dari persamaan regresi $Y = 4,188 + 0,338X$ dapat disimpulkan bahwa koefisien regresi dari kualitas layanan memiliki kontribusi terhadap kepuasan masyarakat pengguna aplikasi Jaminan Kesehatan Nasional sebesar 0,338. Artinya jika variable kualitas layanan mengalami kenaikan, maka variable kepuasan masyarakat pengguna aplikasi Jaminan Kesehatan Nasional akan naik sebesar 0,338.

Hasil analisis koefisien determinasi, diperoleh sebesar 0,694. Artinya hubungan antara variable X dengan variable Y sebesar 69,4% atau kepuasan masyarakat pengguna aplikasi Jaminan Kesehatan Nasional (JKN) di Kecamatan Mampang Prapatan Jakarta Selatan dipengaruhi secara positif dan signifikan oleh kualitas

layanan. Selain itu, kepuasan masyarakat pengguna aplikasi JKN sebesar 30,6% lainnya dipengaruhi oleh faktor lain.

5.2 Saran

5.2.1 Saran Teoritis

Seperti kesimpulan yang telah diuraikan diatas, diharapkan penelitian selanjutnya dapat lebih memperhatikan hal-hal yang dapat mempengaruhi kepuasan masyarakat dalam aplikasi Mobile JKN dan akan menghasilkan hasil yang lebih baik dari penelitian ini. Selain itu, dalam penelitian ini peneliti juga menyadari bahwa memiliki keterbatasan dalam sumber jurnal atau beberapa teori yang tersedia.

5.2.2 Saran Praktis

Disarankan kepada BPJS Kesehatan agar memperbaiki dan meningkatkan kualitas dari care center aplikasi Mobile JKN kepada masyarakat agar aplikasi ini benar-benar dirasakan manfaatnya bagi masyarakat. Mengingat jika masyarakat puas terhadap layanan yang diberikan ketika sudah ditingkatkan kualitasnya maka instansi tersebut akan memiliki citra yang positif bagi masyarakat