

BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

A. Kesimpulan

1. Karakteristik responden, pengguna aplikasi *Mobile JKN* dan *Halo Bangga* di Puskesmas Banguntapan III mayoritas berada pada rentang usia 20 – 30 tahun, berjenis kelamin perempuan, berpendidikan terakhir SLTA/Sederajat, dengan pekerjaan karyawan swasta dan banyaknya penggunaan pada rentang 1 – 5 kali.
2. Tingkat kepuasan dari metode EUCS, *Mobile JKN* memperoleh nilai total 80.61 (puas), sedangkan *Halo Bangga* memperoleh total nilai 71.00 (puas). Namun dilihat dari jawaban responden terkait adanya *error*, fitur pencarian (*searching*), fitur bantuan manual/*help* menu serta petunjuk penggunaan, dan fitur *alert/reminder* sebagai pengingat, diperlukan evaluasi untuk meningkatkan kualitas aplikasi *Halo Bangga*.
3. Terdapat perbedaan kepuasan antara pengguna *Mobile JKN* dan *Halo Bangga* berdasarkan nilai keseluruhan metode EUCS, dengan memperoleh nilai *Asymp Sig* yaitu sebesar 0.000 ($Sig. \leq \alpha = 0.05$). Pada dimensi *content*, *accuracy*, *ease of use*, dan *timeliness* terdapat perbedaan kepuasan, sedangkan pada dimensi *format* tidak terdapat perbedaan kepuasan. Penggunaan dua aplikasi layanan pendaftaran *online*, dapat menimbulkan tantangan dalam efektivitas dan efisiensi pelayanan, maka dengan adanya metode pengelolaan terpadu atau pendekatan satu pintu dapat meningkatkan kualitas mutu pelayanan.

B. Saran

1. Bagi Puskesmas Banguntapan III

- a. Perlu dilakukan evaluasi untuk memperbaiki *error* atau *bug* yang terdapat didalam sistem Halo Bangga.
- b. Perlu untuk menambahkan fitur *searching* diaplikasi Halo Bangga agar pengguna dapat mudah mencari informasi serta mendapatkan layanan kesehatan sesuai dengan kebutuhan.
- c. Perlu untuk menambahkan fitur manual bantu/*help* menu serta petunjuk penggunaan diaplikasi Halo Bangga agar pengguna dapat mudah berinteraksi dalam menggunakan aplikasi Halo Bangga.
- d. Mengusulkan kepada BPJS Kesehatan untuk melakukan evaluasi terkait fitur *alert/reminder* diaplikasi *Mobile* JKN dan menambahkan fitur *alert/reminder* diaplikasi Halo Bangga agar pengguna mendapatkan notifikasi pengingat terkait layanan kesehatan yang sedang dijalani.
- e. Menggunakan pendekatan satu pintu atau satu aplikasi dalam layanan pendaftaran *online* karena dapat memperbaiki mutu pelayanan, dan meningkatkan kepuasan pasien.

2. Bagi Peneliti Selanjutnya

Bagi peneliti selanjutnya diharapkan untuk mengevaluasi Sistem Informasi aplikasi *Mobile* JKN dan Halo Bangga dengan metode selain EUCS, seperti PIECES, TAM dan HOT-Fit serta memperhatikan besar sampel dan teknik pengambilan sampel secara random agar bisa digeneralisasikan.