

BAB VI

PENUTUP

1.1 Kesimpulan

Berdasarkan penelitian dan pembahasan pada bab sebelumnya mengenai Inovasi Pelayanan BPJS Kesehatan Melalui Aplikasi *Mobile* JKN di BPJS Kesehatan Tangerang Selatan, maka dapat diambil kesimpulan bahwa :

1. Keunggulan Relatif (*Relative Advantages*). Keunggulan aplikasi *Mobile* JKN diantaranya yaitu pengguna aplikasi *Mobile* JKN dapat menggunakan aplikasi *Mobile* JKN kapan saja dan di mana saja karena bersifat *mobile*, jadi tidak perlu datang ke kantor BPJS Kesehatan Tangerang Selatan jika sudah ter-*cover* di aplikasi *Mobile* JKN. Semua pelayanan BPJS Kesehatan sudah terakomodir di dalam satu aplikasi *Mobile* JKN.
2. Kesesuaian (*Compatibility*). Aplikasi *Mobile* JKN sebagai suatu inovasi sudah membantu permasalahan dan persoalan yang dihadapi oleh peserta dan petugas BPJS Kesehatan Tangerang Selatan yaitu pelayanan sudah terintegrasi sehingga tidak perlu lagi mengantre, mengurangi panjang antrean dan kunjungan ke kantor BPJS Kesehatan Tangerang Selatan, mempercepat pelayanan.
3. Kerumitan (*Complexity*). Peserta maupun petugas BPJS Kesehatan Tangerang Selatan tidak merasa kesulitan menggunakan aplikasi *Mobile* JKN. Namun terdapat hambatan berupa aplikasi sedang *down* karena perbaikan dan/atau karena tidak ada jaringan internet di telepon seluler pengguna aplikasi *Mobile* JKN dan tidak adanya sosialisasi aplikasi *Mobile* JKN ke masyarakat khususnya peserta BPJS Kesehatan Tangerang Selatan.
4. Kemampuan Diujicobakan (*Triability*). Ujicoba aplikasi *Mobile* JKN hanya dilakukan di kantor pusat BPJS Kesehatan. Tidak ada pelatihan terkait cara menggunakan aplikasi *Mobile* JKN, hanya terdapat panduan menggunakannya saja. Fitur-fitur aplikasi *Mobile* JKN dapat digunakan,

kecuali fitur *Skринing* Mandiri Covid-19.

5. Kemampuan Diamati (*Observability*). Penggunaan bahasa yang jelas dan mudah untuk dipahami membuat hasil (*output*) dari pelayanan BPJS Kesehatan melalui aplikasi *Mobile JKN* ini dapat diamati dengan mudah oleh pengguna aplikasi *Mobile JKN*. Salah satunya terdapat Kartu Peserta *Digital* yang dimana ketika terjadi perubahan data maka otomatis data di Kartu Peserta ikut keubah dan hasil *skринing* mengetahui tingkat risiko suatu penyakit.

1.2 Saran

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan mengenai Inovasi Pelayanan BPJS Kesehatan Melalui Aplikasi *Mobile JKN* di BPJS Kesehatan Tangerang Selatan dengan demikian didapatkan suatu saran, yaitu :

1. Sosialisasi aplikasi *Mobile JKN* oleh BPJS Kesehatan Tangerang Selatan perlu dilakukan secara aktif, jelas, dan terbuka. Pelaksanaan sosialisasi dapat memanfaatkan *platform* media sosial seperti *Website* resmi BPJS Kesehatan, *Facebook*, *Instagram*, ataupun *Twitter*. Sosialisasi tidak hanya terkait cara penggunaan saja, tetapi juga memperkenalkan aplikasi *Mobile JKN* kepada masyarakat umum dikarenakan masih banyak masyarakat yang tidak mengetahui adanya aplikasi *Mobile JKN*.
2. Dikarenakan masih banyak peserta BPJS Kesehatan Tangerang Selatan yang mendatangi kantor BPJS Kesehatan Tangerang untuk melakukan pelayanan, maka diperlukan petugas BPJS Kesehatan Tangerang Selatan untuk memberikan informasi terkait pelayanan apa saja yang harus dilakukan di kantor BPJS Kesehatan Tangerang Selatan dan pelayanan apa yang dapat dilakukan melalui aplikasi *Mobile JKN*.
3. Diperlukan pengecekan ke fasilitas kesehatan karena terdapat beberapa fasilitas kesehatan yang belum mengoptimalkan pelayanan melalui aplikasi *Mobile JKN*.

