

## **BAB V**

### **PENUTUP**

#### **A. Kesimpulan**

Berdasarkan pengolahan data dan pembahasan yang sudah dilakukan dalam penelitian ini dapat diambil kesimpulan layanan antrean *online* pada aplikasi *mobile* JKN adalah fitur yang disediakan oleh BPJS Kesehatan untuk memudahkan peserta dalam mengambil nomor antrean secara digital sebelum datang ke Fasilitas Kesehatan Tingkat Pertama (FKTP) seperti Puskesmas, Klinik dan Dokter Keluarga. Dengan melakukan penelitian di bulan Mei-Juni di Kantor BPJS Kesehatan Cabang Serang melalui penyebaran kuesioner terhadap peserta dengan membagikan berupa *link* untuk mempercepat pengisian kuesioner penelitian tersebut. Maka dapat diambil kesimpulan sebagai berikut:

1. Hasil penelitian menunjukkan bahwa sebagian peserta memahami dan dapat memanfaatkan fitur tersebut dengan baik, namun sebagian lainnya masih mengalami kebingungan atau belum mengetahui cara penggunaannya secara optimal. Hal ini menunjukkan perlunya edukasi kepada peserta agar fitur antrean *online* dapat digunakan secara lebih efektif dan merata.
2. Diperoleh hasil pada penelitian *Servqual* dari 20 atribut pertanyaan maka

didapatkan nilai Gap *Servqual* tertinggi pada pertanyaan ke 14 pada pertanyaan “Data peserta pribadi terlindungi” dengan nilai Gap (0,09) dan nilai gap terendah pada pertanyaan ke 10 (Pihak BPJS merespon cepat) dengan nilai gap (-0,23).

3. Dapat disimpulkan secara keseluruhan bahwa tingkat kepuasan peserta JKN-KIS terhadap layanan antrean *online* pada aplikasi *mobile* JKN dinyatakan puas sesuai dengan harapan. Hal ini dilihat dari nilai *Servqual* yang bersifat positive dengan nilai  $> 0$  yaitu 0,067 dengan dimensi ***Assurance dan Emphaty*** sebagai kepuasan nilai tertinggi sebesar **86%** kategori “**sangat puas**”. dan rata-rata kategori pada dimensi ***Tangibles, Reliability dan Responsiveness*** “**sangat puas**” karena nilai kepuasannya diatas **80%**. Sesuai dengan karakteristik nilai pada *Customer satisfaction index* (CSI) penelitian ini berada di presentase 81%-100% yang berarti peserta JKN-KIS merasa “sangat puas” terhadap layanan yang diberikan.

## **B. Saran**

Dari berbagai kesimpulan yang terdapat diatas, maka terdapat hal yang perlu disarankan sebagai berikut:

1. BPJS Kesehatan Cabang Serang disarankan untuk meningkatkan sosialisasi dan edukasi mengenai penggunaan fitur antrean *online* melalui berbagai media, menyederhanakan tampilan aplikasi agar lebih mudah dipahami, serta menyediakan panduan yang jelas dan mudah diakses oleh

- peserta JKN-KIS.
2. Untuk meningkatkan kualitas layanan antrean *online*, BPJS Kesehatan disarankan agar lebih responsif dalam menangani kebutuhan atau pertanyaan peserta atau memberikan pelatihan kepada petugas untuk mempercepat waktu tanggapan. Sementara itu, perlindungan data pribadi yang sudah cukup baik perlu dipertahankan dan ditingkatkan konsistensinya agar tetap menjadi salah satu keunggulan dalam pelayanan BPJS Kesehatan.
  3. Meskipun seluruh dimensi berada dalam 86% kategori “sangat puas”, perlu tetap dilakukan evaluasi berkala. Selain itu BPJS Kesehatan juga dapat melakukan pelatihan rutin untuk petugas dan meningkatkan sosialisasi penggunaan fitur antrean *online* secara lebih luas, agar peserta yang belum terbiasa menggunakan aplikasi juga dapat merasakan manfaatnya.