

BAB VI

KESIMPULAN DAN SARAN

6.1 Kesimpulan

Berdasarkan dari hasil perhitungan data serta pembahasan pada penelitian yang telah dilakukan, maka dapat disimpulkan bahwa skor SUS yang telah diperoleh pada aplikasi mobile JKN adalah sebesar 67,62 dari 384 responden. Pada *acceptability ranges*, skor SUS dari aplikasi mobile JKN masuk kedalam golongan *marginal high* yang artinya angka penerimaan dari aplikasi mobile JKN sudah cukup tinggi dan mengarah kepada *acceptable*. Pada *grade scale*, skor SUS dari aplikasi mobile JKN masuk kedalam *grade D* yang menunjukkan skor dari aplikasi mobile JKN sudah cukup baik menurut tanggapan responden. Pada *adjectives rating*, skor SUS dari aplikasi mobile JKN masuk ke dalam golongan *Good* yang artinya aplikasi mobile JKN sudah cukup baik di dalam pengembangan aplikasinya sehingga dapat dianggap *usable* oleh pengguna aplikasi mobile JKN dalam mengakses layanan BPJS kesehatan di Provinsi DKI Jakarta.

Kemudian, terdapat pula beberapa kesimpulan yang Peneliti dapatkan untuk analisis variabel efektivitas, efisiensi, dan kepuasan pengguna pada aplikasi mobile JKN. Pada variabel efektivitas, dapat disimpulkan bahwa aplikasi mobile JKN sudah efektif dalam penggunaannya dikarenakan dari sisi penyedia aplikasi telah memberikan manfaat pada aplikasi dan adanya sisi pengguna yang merasakan manfaat tersebut. Dari

variabel efisiensi, aplikasi mobile JKN juga dapat disimpulkan telah efisien dalam pelaksanaannya yang mana terlihat dari adanya sisi penyedia dan pengguna yang merasakan bahwa aplikasi mobile JKN dapat menyelesaikan keperluan-keperluan yang ada. Kemudian pada variabel kepuasan pengguna, dapat disimpulkan bahwa aplikasi mobile JKN telah mencapai kepuasan pengguna yang mana terlihat dari adanya pengguna yang merasakan kemudahan dalam menggunakan aplikasi yang disediakan oleh pihak BPJS Kesehatan.

Sehingga dapat disimpulkan dari penelitian ini bahwa aplikasi mobile JKN sudah cukup *usable* untuk digunakan oleh penggunanya dalam pelayanan BPJS Kesehatan di Provinsi DKI Jakarta. BPJS Kesehatan juga dianggap sudah cukup baik dalam melakukan pengembangan aplikasi mobile JKN sehingga memberikan kemudahan bagi penggunanya.

6.2 Saran

Adapun saran yang dapat diberikan melalui hasil penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Diperlukan adanya sosialisasi lebih lanjut terkait dengan adanya panduan untuk aplikasi mobile JKN maupun program JKN secara keseluruhan karena masih banyak peserta yang mengeluhkan kebingungan dan kesulitan dalam menggunakan aplikasi mobile JKN, padahal pihak BPJS Kesehatan telah membuat panduan terkait dengan penggunaan aplikasi mobile JKN.

Adapun sosialisasi ini dapat dilakukan dengan cara seperti menyelenggarakan seminar, workshop, atau webinar guna memberi edukasi kepada masyarakat tentang penggunaan aplikasi mobile JKN dan bekerja sama dengan fasilitas kesehatan seperti puskesmas, rumah sakit, dan klinik untuk mengadakan sesi informasi langsung kepada peserta.

2. Pihak BPJS Kesehatan masih perlu untuk memperhatikan pengguna aplikasi mobile JKN yang masih merasa kesulitan dalam menggunakan aplikasi mobile JKN. Berdasarkan data yang telah diuraikan, rata-rata skor SUS responden dengan usia di generasi *baby boomers* hanya di angka 51,07, rata-rata skor SUS responden dengan pendidikan terakhir SD dan SMP hanya di angka 22,5 dan 58,59, dan rata-rata skor SUS responden dengan tingkat penggunaan internet tidak setiap hari hanya di angka 54,38. BPJS Kesehatan dianggap perlu untuk memperhatikan masyarakat yang masih merasa kesulitan atau merasa aplikasi mobile JKN masih belum *usable* bagi mereka contohnya adalah pengguna aplikasi dengan rentang usia generasi *baby boomers*, pengguna aplikasi dengan pendidikan terakhir SD dan SMP, dan pengguna aplikasi yang tidak menggunakan internet setiap hari.

Adapun Peneliti memberikan saran agar pihak BPJS Kesehatan dapat lebih memperhatikan masyarakat yang masih merasa kesulitan yakni dengan cara pihak BPJS Kesehatan perlu meningkatkan *User Experience* (UX) dan *User Interface* (UI) dengan desain yang lebih intuitif sehingga pengguna dapat

dengan mudah memahami dan mengoperasikan aplikasi mobile JKN, menciptakan pemberitahuan dan pengingat berupa notifikasi dalam aplikasi untuk memberi pengguna informasi mengenai fitur baru atau tips penggunaan, serta memberikan Survei Kepuasan Pengguna agar dapat mengumpulkan umpan balik dari pengguna mengenai kendala dan aspek apa yang perlu diperbaiki.

DAFTAR PUSTAKA

Buku:

- Afrizal. (2014). *Metode Penelitian Kualitatif*. Depok: Rajawali Pers.
- Indrasari, M. (2019). *Pemasaran & Kepuasan Pelanggan*. Surabaya: Unitomo Press.
- Mulyawan, R. (2016). *Birokrasi dan Pelayanan Publik*. Bandung: UNPAD Press.
- Silalahi, U. (2018). *Metodologi Analisis Data dan Interpretasi Hasil untuk Penelitian Sosial Kuantitatif*. Bandung: PT Refika Aditama.
- Sinaga, D. (2014). *Buku Ajar Statistik Dasar*. Jakarta: UKI PRESS.
- Suryana. (2010). *Metodologi Penelitian*. Bandung: Universitas Pendidikan Indonesia.

Jurnal:

- Alfidella, S., Kusumo, D. S., & Jatmiko, D. D. (2015). Pengukuran Usability I-Caring Berbasis ISO 9241-11 Dengan Menggunakan Partial Least Square (PLS). *e-Proceeding of Enfineering*, 1747.
- Bangor, A., Kortum, P., & Miller, J. (2009). Determining What Individual SUS Scores Mean: Adding an Adjective Rating Scale. *Journal of User Experience*, 114-123.
- Cahyadi, A. (2003). E-Government: Suatu Tinjauan Konsep dan Permasalahan. *Journal The Winners, Volume 4(1)*, 1-12.

- Nugroho, R., Rianti, E. D., Mutiarahati, N. L., Rosyid, A. F., & Hidayat, M. (2023). Pemanfaatan Teknologi Digital dalam Pelayanan Kesehatan Publik: Sebuah Tinjauan Analisis Kebijakan. *Jurnal Birokrasi & Pemerintahan Daerah*, 277-285.
- Prajalani, Y. N., & Himawanto, D. A. (2017). Aksesibilitas Bagi Anak Berkebutuhan Khusus di SLB Negeri Sukoharjo. *Indonesian Journal of Disability Studies (IJDS) Volume 4(2)*, 87-95.
- Rahmi, L. (2019). Evaluasi Usability Fitur Webshare Pada Aplikasi Share it Menggunakan Metode Thinking-Aloud. *ISSN 2085-4579*, 111-118.
- Sanaky, M. M., Saleh, L. M., & Titaley, H. D. (2021). Analisis Faktor-Faktor Penyebab Keterlambatan pada Proyek Pembangunan Gedung Asrama MAN 1 Tulehu Maluku Tengah. *Jurnal Simetrik Volume 1, Nomor 11*, 432-439.

Sumber Internet:

- Andysa, S. (2022, Februari 7). *Mengenal System Usability Scale*. Diambil kembali dari Binus University School of Information Systems: <https://sis.binus.ac.id/2022/02/07/mengenal-system-usability-scale/>
- App, N. (2023, December 4). *About the NHS App*. Diambil kembali dari NHS Website: <https://www.nhs.uk/nhs-app/about-the-nhs-app/>

Bank, T. W. (2015, Mei 19). *e-Government*. Diambil kembali dari The World Bank:

<https://www.worldbank.org/en/topic/digitaldevelopment/brief/e-government>

Dictionaries, O. L. (t.thn.). *Accessible*. Diambil kembali dari Oxford Learner's Dictionaries:

https://www.oxfordlearnersdictionaries.com/definition/american_english/accessible#:~:text=%2F%C9%99k%CB%88s%C9%9Bs%C9%99bl%2F,the%20entrances%20are%20wheelchair%20accessible.

Dina, S. (2017, November 16). *Mengakses Pelayanan dalam Genggaman Melalui JKN*

Mobile. Diambil kembali dari Kominfo:

https://www.kominfo.go.id/index.php/content/detail/11510/mengakses-pelayanan-dalam-genggaman-melalui-jkn-mobile/0/sorotan_media

Diskominfo. (2017, Desember 28). *Pengertian, keuntungan & kerugian E-government*.

Diambil kembali dari Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Bandung:

<https://diskominfo.badungkab.go.id/artikel/17777-pengertian-keuntungan-kerugian-e-government>

Indonesia, K. B. (t.thn.). *Pelayanan*. Diambil kembali dari Kamus Besar Bahasa

Indonesia (KBBI): <https://kbbi.web.id/pelayanan>

INDONESIA, M. K. (2015, Agustus 11). *HAK DAN KEWAJIBAN WARGA NEGARA*

INDONESIA DENGAN UUD 45. Diambil kembali dari mkri.id:

<https://www.mkri.id/index.php?%20page=web.Berita&id=11732#>

- Kersa/ES, H. K. (2013, Desember 19). *Mulai 1 Januari, BPJS Kesehatan Langsung Beroperasi*. Diambil kembali dari Kominfo: <https://www.kominfo.go.id/content/detail/3675/mulai-1-januari-bpjs-kesehatan-langsung-beroperasi/0/berita>
- Nurchaliza, R. (2024, Januari 23). *Teknik Pengambilan Sampel: Peneliti Harus Mengetahui Ini!* Diambil kembali dari Bachelor of Information Technology School of Computing Telkom University: <https://bit.telkomuniversity.ac.id/teknik-pengambilan-sampel/>
- Putra, M. (2020, November 29). *Mengenal Pelayanan Publik*. Diambil kembali dari Ombudsman Republik Indonesia: <https://ombudsman.go.id/artikel/r/artikel--menenal-pelayanan-publik>
- Septiani, M. (2020, Februari 24). *Reformasi Birokrasi, Reformasi Pelayanan Publik*. Diambil kembali dari Ombudsman Republik Indonesia: <https://ombudsman.go.id/artikel/r/artikel--reformasi-birokrasi-reformasi-pelayanan-publik#:~:text=Sedangkan%20publik%20berasal%20dari%20Bahasa,berarti%20umum%2C%20masyarakat%2C%20negara.>
- Sugiharto. (2023, Maret 16). *Peningkatan Nilai-Nilai Kementerian Keuangan*. Diambil kembali dari Kementerian Keuangan Republik Indonesia: <https://www.djkn.kemenkeu.go.id/kpknl-palembang/baca->

artikel/15972/PENINGKATAN-NILAI-NILAI-KEMENTERIAN-KEUANGAN.html#:~:text=Menurut%20KBBI%2C%20pelayanan%20adalah%20perihal,melakukan%20sesuatu%20bagi%20orang%20lain.

Suhandoyo, S. (t.thn.). *Metode Penelitian Kualitatif*. Diambil kembali dari LMS Spada Indonesia:

https://lmsspada.kemdikbud.go.id/pluginfile.php/549692/mod_resource/content/1/Methodologi_Penelitian_Kualitatif.pdf

Suryaputra, A. (2023, Juni 13). *Pentingnya Usability Testing dalam Dunia UI/UX*.

Diambil kembali dari Binus University School of Information Systems: <https://sis.binus.ac.id/2023/06/13/pentingnya-usability-testing-dalam-dunia-ui-ux/>

Unggul, U. E. (2020, Januari 1). *Instrumen Penelitian Kualitatif, Kuantitatif, dan Pengembangan*. Diambil kembali dari Universitas Esa Unggul: https://lms-paralel.esaunggul.ac.id/pluginfile.php?file=%2F439188%2Fmod_resource%2Fcontent%2F1%2FPnegembangan%20Instrumen.pdf

Skripsi:

Alfiana, A. T. (2019). *Analisis Mutu Pelayanan Kesehatan di Rumah Sakit Tingkat IV Kota Madiun Tahun 2019*. Madiun: STIKES BHAKTI HUSADA MULIA.

- Asma, M. (2018). *Pelayanan Kesehatan Ibu dan Anak di Pusat Kesehatan Masyarakat (Puskesmas) Kecamatan Mare Kabupaten Bone*. Makassar: Universitas Muhammadiyah Makassar.
- Dano, F. A. (2011). *Hubungan Jasa Pelayanan Kesehatan dengan Kepuasan Pasien di Puskesmas Masaran I Sragen*. Surakarta: Fakultas Ilmu Kesehatan Universitas Muhammadiyah Surakarta.
- Muldiansyah, W. R. (2022). *Perancangan Aplikasi Pelayanan Pada Kantor Desa Mekar Jaya Berbasis Website*. Jambi: Fakultas Ilmu Komputer Universitas Dinamika Bangsa Jambi.
- Muttaqin, I. S. (2009). *Studi Deskriptif tentang Persepsi Siswa SMA terhadap Kinerja Polisi Lalu Lintas dan Motivasi Siswa SMA Menjadi Anggota Polisi (Penelitian pada Polisi Lalu Lintas di Kota Semarang Tahun 2009)*. Semarang: UNNES Repository. Diambil kembali dari UNNES Repository: <https://lib.unnes.ac.id/2212/>
- Prawira, S. A., & Pranitasari, D. (2020). Pengaruh Aksesibilitas, Inovasi dan Kualitas Pelayanan Fasilitas Publik terhadap Kepuasan Penumpang Disabilitas di Kereta Rel Listrik Jakarta. *Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia*, 1-15.
- Ramadhan, G. (2023). *Evaluasi Usability Pada Aplikasi Talent Menggunakan System Usability Scale (SUS) di Astra Credit Companies Jambi*. Jambi: Fakultas Sains dan Teknologi Universitas Jambi.

Sipayung, W. H. (2021). *Pengaruh Gaya Kepemimpinan Kepala Desa Terhadap Tingkat Partisipasi Masyarakat dalam Pembangunan Infrastruktur di Desa Naga Bosar Kecamatan Pamatang Silimahuta Kabupaten Simalungun Sumatera Utara*. Bandung: Universitas Katolik Parahyangan.

Tastaftiani, N. (2019). *Daya Tarik Kegiatan Program Car Free Day Oleh Buah Batu Corps Terhadap Kepuasan Pelaku UMKM di Buah Batu Bandung*. Bandung: UNIKOM.

Ulfa, R. (2021). *Mengukur Kepuasan Pengguna Sistem Informasi Bimbingan Konseling (E-BK) Menggunakan System Usability Scale (SUS) di SMK Negeri 1 Banda Aceh*. Banda Aceh: Universitas Islam Negeri AR-RANIRY.

Peraturan Perundang-Undangan:

Keputusan Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 63 Tahun 2003 tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik

Undang-Undang Nomor 40 Tahun 2004 tentang Sistem Jaminan Sosial Nasional

Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik

Undang-Undang Nomor 36 Tahun 2009 tentang Kesehatan

Undang-Undang Nomor 24 Tahun 2011 tentang Badan Penyelenggara Jaminan Sosial

Peraturan Presiden Nomor 95 Tahun 2018 tentang Sistem Pemerintahan Berbasis
Elektronik