

BAB V

PENUTUP

5.1 Kesimpulan

Menurut informasi yang didapatkan dari narasumber, diperoleh gambaran bahwa Sebagian besar masyarakat mendapat informasi mengenai aplikasi Mobile JKN dari orang-orang di lingkungan sekitarnya. Penggunaan aplikasi Mobile JKN menimbulkan persepsi di masyarakat. Persepsi masyarakat terhadap fitur-fitur yang sering digunakan oleh kelima narasumber didapat gambaran bahwa aplikasi tersebut mempermudah mereka untuk mendapatkan pelayanan yang mereka butuhkan serta mempersingkat waktu sehingga tidak perlu lagi untuk mendatangi fasilitas Kesehatan serta kantor BPJS Kesehatan untuk mendapatkan pelayanan yang mereka butuhkan. Persepsi terhadap fitur-fitur pada aplikasi yang jarang digunakan oleh para informan dengan alasan pada fitur artikel mereka kurang tertarik untuk membaca artikel tersebut serta pada fitur pengaduan pelayanan menurut para informan lambatnya respon dan tanggapan dari fitur tersebut pada saat mereka mengadu keluhan mereka. Terdapat hambatan dan kekurangan yang ada pada fitur aplikasi Mobile JKN seperti susah verifikasi, keamanan data, kesulitan untuk login, kurang stabilnya jaringan, serta sering terjadi error pada saat mengakses fitur aplikasi Mobile JKN. Terdapat keterkaitan antara Teori New Media Komunikasi dan Teori Determinisme Teknologi pada fitur layanan Aplikasi Mobile JKN. Determinisme Teknologi menjadi menyebabkan perilaku segala urusan pelayanan kesehatan beralih menjadi ke

layanan digital yaitu Aplikasi Mobile JKN. New Media Komunikas memunculkan akan adanya inovasi fitur pada aplikasi Mobile JKN untuk meningkatkan kepuasan para penggunanya dan lebih mempermudah penggunaan aplikasi tersebut.

5.2 Saran

Setelah dilaksanakannya penelitian tentang persepsi Masyarakat Surabaya terhadap fitur layanan jaminan Kesehatan berbasis teknologi Mobile JKN, Peneliti mempunyai saran yaitu untuk peneliti berikutnya agar bisa meneliti semua fitur serta memperdalam penggunaan aplikasi tersebut pada masyarakat berumur 30 tahun keatas. Dan kedepannya pihak BPJS dapat bekerjasama dengan pihak Dinas Kesehatan untuk mengadakan seminar mengenai manfaat penggunaan Mobile JKN, sehingga masyarakat dapat lebih paham manfaat apa saja yang dapat diperoleh melalui aplikasi Mobile JKN tersebut. Dan Diharapkan sistem Mobile JKN ini dapat terus berkembang dalam peningkatan kesehatan masyarakat.