

## **BAB V**

### **PENUTUP**

Pada bab ini, disajikan kesimpulan dari seluruh hasil skripsi serta memberikan rekomendasi dan saran yang relevan berdasarkan hasil skripsi yang diperoleh.

#### **5.1 Kesimpulan**

Mobile JKN adalah aplikasi digital dari BPJS Kesehatan yang mempermudah peserta dalam mengakses layanan Jaminan Kesehatan Nasional, seperti pendaftaran, informasi kepesertaan, riwayat pelayanan, dan penyampaian keluhan. Keberhasilan implementasinya dipengaruhi bukan hanya oleh aspek teknis, tetapi juga oleh persepsi dan pengalaman pengguna sebagaimana tercermin dalam model evaluasi DeLone dan McLean. Keberhasilan sistem informasi ini sangat bergantung pada sejauh mana sistem mampu memberikan manfaat nyata bagi pengguna. Manfaat tersebut didapat saat pengguna merasakan rasa puas dalam menggunakan aplikasi dan memiliki dorongan untuk terus menggunakannya. Kepuasan dan niat menggunakan terbentuk melalui kualitas sistem dan kualitas informasi yang baik, seperti kemudahan penggunaan, kecepatan akses, keandalan sistem, serta informasi yang akurat dan relevan. Dengan demikian, keberhasilan implementasi Mobile JKN dapat dijelaskan melalui hubungan berjenjang yakni kualitas sistem dan informasi mendorong kepuasan dan niat menggunakan, lalu kedua aspek tersebut membentuk manfaat bersih yang dirasakan pengguna. Hal ini menjawab rumusan masalah bahwa evaluasi faktor-faktor dalam model DeLone dan McLean mampu menggambarkan secara menyeluruh keberhasilan implementasi aplikasi Mobile JKN sebagai sistem informasi layanan publik.

#### **5.2 Saran**

Merujuk pada temuan yang dapat, beberapa saran dipaparkan penulis sebagai berikut:

1. Penelitian selanjutnya dapat mengeksplorasi variabel tambahan dalam model DeLone & McLean untuk memperdalam pemahaman tentang kepuasan pengguna aplikasi Mobile JKN. Hasil skripsi ini bisa dijadikan sebagai referensi berguna untuk kajian berikutnya dalam menganalisis hubungan antar variabel yang belum menunjukkan signifikan.

2. Skripsi ini melibatkan responden dari berbagai wilayah di Indonesia. Studi lanjutan dapat difokuskan pada perbandingan antara pengguna di daerah perkotaan dan pedesaan. Pendekatan ini berpotensi mengungkap perbedaan kebutuhan, aksesibilitas, dan preferensi penggunaan aplikasi Mobile JKN di berbagai latar belakang geografis.