BAB IV KESIMPULAN DAN SARAN

4.1. Kesimpulan

Berdasarkan uraian yang telah dipaparkan mengenai inovasi pelayanan Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS) Kesehatan dengan penggunaan aplikasi Mobile JKN di Kota Jambi maka dapat disimpulkan bahwa:

3.2.3. Berdasarkan hasil analisis mengenai penerapan aplikasi Mobile JKN di

Kota Jambi, bahwa aplikasi Mobile JKN yang diterapkan memenuhi tiga indikator inovasi menurut Fachrian & Ode dalam (Sagala & Hajad, 2022) yakni kualitas, multifungsi, dan keunikan. Dimana hasil dari penerapannya adalah praktek positif terlihat dari temuan pada fitur, seperti fitur utama yakni antrean online guna mempercepat layanan, aplikasi yang menyediakan fitur lengkap layaknya *mobile banking*, dan fitur pengaduan menjadi solusi dalam penyelesaian masalah-masalah umum yang terjadi, serta membantu layanan kesehatan lebih responsif terhadap kebutuhan masyarakat. Sehingga praktek positif yang dihasilkan dapat menjadi contoh baik dalam penerapan kebijakan publik kedepannya.

3.2.4. Potensi pengembangan aplikasi Mobile JKN di Kota Jambi berfokus pada

peningkatan interaksi dan pengalaman pengguna dalam mengakses layanan kesehatan dengan cara meningkatkan akses serta kualitas layanan kesehatan bagi masyarakat. Yang mana pengembangan aplikasi didukung dengan adanya penerapan yang sudah diterima atau diadaptasi oleh masyarakat terutama peserta BPJS Kesehatan. Berdasarkan analisis terhadap inovasi BPJS

Kesehatan melalui penggunaan aplikasi di Kota Jambi ditemukan beberapa temuan berdasarkan lima indikator inovasi menurut (Widowati et al., 2024). Pertama indikator keuntungan (*Relative Advantage*), aplikasi Mobile JKN memberikan keuntungan relatif yang signifikan dalam akses layanan kesehatan yang lebih cepat, mudah, dan setara salah satunya melalui akses fitur antrean online yang dapat menghemat waktu tunggu. Kedua indikator kesesuaian (*Compatibility*), pengembangan aplikasi Mobile JKN di Kota Jambi belum sesuai dengan kebutuhan peserta hal ini disebabkan oleh beberapa fitur yang aksesnya masih terbatas dan dinilai belum sesuai dengan kebutuhan diantaranya fitur antrean internal yang belum bisa diambil secara internal, konsultasi dokter, dan riwayat pelayanan. Ketiga Indikator Kerumitan (*Complexity*), aplikasi Mobile JKN tidak ditemumakan kerumitan dalam penggunaan. Namun terdapat kendala kerumitan di fasilitas kesehatan dan usia rentan (faktor generasi). Keempat indikator kemungkinan dicoba (*Triability*), publik menyatakan bahwa aplikasi ini wajib untuk dicoba karena memberikan kemudahan dan kecepatan, sehingga dapat diterima oleh publik dengan baik. Kelima indikator kemudahan diamati (*Observability*), aplikasi Mobile JKN mudah untuk diamati karena tampilan aplikasi yang user friendly dan dua puluh fitur yang dapat membantu akses layanan kesehatan dengan mudah di seluruh fasilitas kesehatan yang bekerjasama dengan BPJS Kesehatan dan berada di Indonesia.

4.2. Saran

1. Peningkatan Fitur : BPJS Kesehatan Cabang Jambi perlu melakukan evaluasi dan pengembangan pada fitur-fitur yang belum berfungsi optimal, seperti fitur konsultasi dokter, riwayat pelayanan, dan antrean internal yang dapat diambil secara online. Supaya memastikan semua layanan dapat diakses dengan mudah, cepat , dan setara.
2. Edukasi Pengguna: Pihak BPJS Kesehatan Cabang Jambi perlu meningkatkan sosialisasi dan edukasi mengenai penggunaan aplikasi. Terutama bagi kelompok masyarakat yang kurang familiar dengan teknologi digital, agar mereka dapat memanfaatkan layanan dengan maksimal.
3. Monitoring dan Evaluasi : BPJS Kesehatan Cabang Jambi harus melakukan monitoring dan evaluasi secara berkala terhadap penggunaan aplikasi untuk mengidentifikasi kendala yang mungkin dihadapi pengguna dan mengumpulkan umpan balik sebagai dasar pengembangan lebih lanjut. Selain itu memastikan tahapan *bridging* dilakukan oleh fasilitas kesehatan.
4. Peningkatan Rating : Pihak BPJS Kesehatan dapat melakukan pembaharuan rating pada saat selesai penggunaan aplikasi, agar bisa mengetahui dan mengontrol fitur Mobile JKN mana saja yang belum optimal dalam penggunaannya.
5. Kolaborasi Dengan Stakeholder : Meningkatkan kolaborasi antara BPJS Kesehatan Cabang Jambi dengan fasilitas kesehatan, serta stakeholder terkait untuk memastikan integrasi sistem yang lebih baik dan mempercepat proses *bridging* antara aplikasi dan fasilitas kesehatan.

6. Promosi Penggunaan Aplikasi : Dalam upaya penerapan penggunaan aplikasi BPJS Kesehatan Cabang Jambi perlu melakukan strategi promosi yang lebih aktif untuk meningkatkan kesadaran dan partisipasi masyarakat dalam menggunakan aplikasi Mobile JKN, serta memberikan informasi mengenai manfaat yang didapat dari penggunaan aplikasi ini.