

## BAB V

### KESIMPULAN DAN SARAN

#### 5.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan bab I sampai dengan bab IV mengenai pengaruh kualitas pelayanan, kualitas produk aplikasi *mobile*, harga terhadap kepuasan peserta di BPJS Kesehatan Kantor Cabang Bandung, maka peneliti menarik suatu kesimpulan sebagai berikut:

1. Tanggapan reponden
  - a. Kualitas pelayanan masuk dalam kategori baik, Namun ada beberapa yang menyebabkan kualitas pelayanan belum maksimal.
  - b. Kualitas produk aplikasi *mobile* termasuk dalam kategori cukup baik. Hal ini menandakan masih adanya kelemahan dalam variabel kualitas produk.
  - c. Harga memiliki tanggapan responden termasuk dalam kategori cukup sesuai. Hal ini menandakan masih adanya kelemahan dalam variabel harga
  - d. Kepuasan peserta memiliki tanggapan responden masuk dalam kategori puas, namun hal ini belum maksimal dikarenakan adanya beberapa indikator yang belum optimal.
2. Kualitas pelayanan mempengaruhi kepuasan peserta secara signifikan.  
Kemudian untuk nilai korelasi kualitas pelayanan terhadap kepuasan

peserta masuk dalam kategori sangat kuat. Hal ini menandakan adanya pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan peserta.

3. Kualitas produk aplikasi *mobile* mempengaruhi kepuasan peserta secara signifikan. Kemudian untuk nilai korelasi kualitas produk aplikasi *mobile* terhadap kepuasan peserta masuk dalam kategori sangat kuat. Hal ini menandakan adanya pengaruh kualitas produk aplikasi *mobile* terhadap kepuasan peserta.
4. Harga mempengaruhi kepuasan peserta secara signifikan. Kemudian untuk nilai korelasi kualitas produk aplikasi *mobile* terhadap kepuasan peserta masuk dalam kategori kuat. Hal ini menandakan adanya pengaruh harga terhadap kepuasan peserta.
5. Kualitas pelayanan, kualitas produk aplikasi *mobile* dan harga secara bersama-sama mempengaruhi kepuasan peserta secara signifikan.

## **5.2 Saran**

Setelah peneliti memberikan kesimpulan dari hasil penelitian tentang pengaruh kualitas pelayanan, kualitas produk aplikasi *mobile* dan harga terhadap kepuasan peserta JKN KIS (Jaminan Kesehatan Nasional Kartu Indonesia Sehat) di BPJS Kesehatan Kantor Cabang Bandung, maka peneliti akan mengajukan beberapa saran sebagai berikut:

### 5.2.1 Saran Operasional

#### 1. Bagi BPJS Kesehatan

- a. Kualitas pelayanan di BPJS Kesehatan masuk dalam kategori baik, akan tetapi masih ada yang belum di optimalkan, berdasarkan skor tanggapan responden, salah satu yang terendah adalah *reliability*. Untuk meningkatkan *reliability*, BPJS Kesehatan dapat melakukan *recruitment* pegawai secara selektif dan langsung mengadakan pendidikan pelatihan (Diklat) pegawai sebelum petugas tersebut melayani peserta. Agar nantinya ketika terjun langsung melayani peserta, petugas tersebut sudah terampil dan memiliki *product knowledge* yang cukup.
- b. Kualitas produk aplikasi *mobile* di BPJS Kesehatan masuk dalam kategori cukup baik, akan tetapi masih ada yang belum di optimalkan, berdasarkan skor tanggapan responden, salah satu yang terendah adalah keseluruhan produk dan atribut bernilai lainnya. Kedua hal tersebut perlu ditingkat lagi, salah satu cara nya yakni dengan dilakukan evaluasi perbaikan sistem secara rutin pada waktu mayoritas peserta tidak akses aplikasi tersebut, misalkan pada malam atau dini hari. Hal ini meminimalisir peserta gagal mengakses aplikasi *Mobile* JKN. Kemudian yang kedua adalah dengan meningkatkan atribut bernilai lainnya, salah satu nya pada fitur ketersediaan kamar tidur rawat inap di rumah sakit yang belum *realtime*, untuk solusi nya adalah mengkoordinasikan

dengan pihak rumah sakit agar data yang di input itu rutin dan periodik, misalkan dibatasi minimal sehari 3 kali untuk melakukan *update* data ketersediaan kamar tidur di rumah sakit.

- c. Berdasarkan skor tanggapan responden, keterjangkauan harga adalah skor terendah pada variabel harga. Salah satu faktor nya adalah adanya kenaikan harga iuran yang terjadi pada tahun 2020. Diharapkan BPJS Kesehatan untuk mendengar aspirasi dari semua kalangan masyarakat yang mana ada aspirasi terbebani akan iuran tersebut, kemudian alternatif lainnya yakni untuk meningkatkan kuota pengalihan peserta mandiri (yang di bayarkan sendiri) ke peserta PBI (penerima bantuan iuran/ yang mana iuran nya dibayarkan oleh pemerintah). Proses pengalihan tersebut tentunya dengan kriteria tertentu misalkan untuk peserta mandiri menunggak dan tergolong tidak mampu, dapat di alihkan ke segmen kepesertaan PBI (yang di bayarkan oleh pemerintah)
- d. Berdasarkan skor tanggapan responden, ekspektasi adalah salah satu skor terendah. Untuk memperbaikinya tentu harus meningkatkan kualitas pelayanan dan kualitas produk aplikasi *mobile*. Kemudian juga memperhatikan keterjangkauan harga di tengah masyarakat. Hal ini diharapkan dapat berdampak terhadap kepuasan peserta JKN KIS.

## 2. Bagi Peserta JKN KIS

- a. Diharapkan peserta JKN KIS dapat mengikuti dan memahami akan regulasi dan prosedur yang sudah ditetapkan oleh BPJS Kesehatan. Dimana hal tersebut agar peserta mendapatkan hak nya dalam segi pelayanan di fasilitas kesehatan. Dan tentunya melakukan kewajiban berupa membayarkan iuran secara rutin, agar tidak terhenti pula hak kepesertaan nya. Apabila kewajiban-kewajiban nya sudah dilakukan, maka peserta dapat menuntut hak nya sebagaimana mestinya.

### 5.2.2 Saran Akademis

#### 1. Bagi Pengembangan Ilmu Pengetahuan

Dikarenakan masih terdapat banyak faktor-faktor lain yang berpengaruh di luar model penelitian, diharapkan dapat meneliti dengan menggunakan variabel-variabel lain di luar variabel ini, serta dapat menambahkan variable independen lainnya misalkan variable citra, strategi promosi dan *customer relationship management*, dan sebagainya. Kemudian juga disarankan menggunakan populasi dan sampel yang berbeda agar diperoleh kesimpulan yang mendukung teori dan konsep yang diterima secara umum.