

## BAB V

### SIMPULAN DAN SARAN

#### 5.1 Simpulan

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan terkait dengan Evaluasi Penerapan Antrian *Online* Melalui *Mobile* JKN di Fasilitas Kesehatan Tingkat Pertama Kota Batam, maka peneliti dapat menarik kesimpulan bahwa pelayanan di FKTP Kota Batam sudah memberikan pelayanan yang baik namun belum maksimal. Berdasarkan pembahasan yang telah dibahas dalam proses pelaksanaan program antrian *Online* masih mengalami kendala pada beberapa indikator seperti berikut ini:

1. Efektivitas, efisiensi, kecukupan, responsivitas, serta ketetapan sangat menunjang keberhasilan evaluasi yang dilakukan oleh BPJS Kesehatan. Dengan pelayanan yang sudah diberikan oleh petugas sangat mampu melayani baik dalam memberikan arahan ataupun solusi kepada masyarakat.
2. Pemerataan, BPJS Kesehatan sudah memberikan beberapa informasi terkait aplikasi M-JKN dengan melakukan Sosialisasi, BPJS Keliling, Pelayanan Informasi Langsung (PIL), Diskusi *Online* (DISKON). Namun realitanya beberapa masyarakat masih belum tahu mengenai penggunaan antrian *Online* yang digunakan di Fasilitas Kesehatan Tingkat Pertama. Tidak adanya kewajiban yang diberikan petugas Faskes untuk masyarakat menggunakan M-JKN merupakan kendala yang dialami.
3. Dalam faktor yang mempengaruhi evaluasi pelayanan yang dilakukan di Fasilitas Kesehatan Tingkat Pertama Kota Batam, baik pencapaian tujuan dan

integrasi tidak ada kekurangan, tetapi dari segi adaptasi yaitu sarana/prasarana seperti fasilitas umum misalnya wifi gratis, atau mungkin pengadaan display atau monitor khusus untuk nomor antrian *Online* perlu ditingkatkan.

## **5.2 Saran**

Untuk pemerintah diharapkan dapat meningkatkan program pelayanan publik berbasis e-government sehingga dapat lebih menerapkan pelayanan tertib administrasi. Selain itu, peneliti juga berharap kepada pihak BPJS Kesehatan untuk dapat meningkatkan kegiatan sosialisasi ke semua kalangan masyarakat bukan hanya pemanfaatan antrian *Online* tetapi beberapa fitur dari penggunaan *Mobile JKN* sehingga diharapkan lebih menarik partisipasi dari masyarakat, serta dapat menghimbau agar petugas faskes mewajibkan masyarakat untuk mengambil nomor antrian secara *Online*. Untuk masyarakat, diharapkan dapat memanfaatkan antrian *Online* melalui *Mobile JKN* karena aplikasi ini dibuat untuk lebih memudahkan proses administrasi di setiap Fasilitas Kesehatan yang ada di Kota Batam.