

## **BAB V**

### **KESIMPULAN DAN SARAN**

Bab ini menjelaskan mengenai kesimpulan dan saran dari penelitian yang penulis lakukan :

#### **5.1 Kesimpulan**

1. Berdasarkan hasil evaluasi kemanfaatan & kemudahan penerimaan (*acceptance*) aplikasi mobile JKN menggunakan model TAM, dapat dilihat bahwa kesiapan aplikasi Mobile JKN ini masih sebesar **62%**. Artinya aplikasi cukup bermanfaat bagi masyarakat namun belum sepenuhnya dapat meningkatkan kinerja dan produktifitas, efektifitas, mempermudah pekerjaan dan membantu pelayanan dan pemilihan fasilitas kesehatan yang ada di kota Bandar Lampung terutama dalam segi kemudahan penggunaan aplikasi ini.
2. Hasil *maturity level* audit aplikasi mobile JKN tentang risiko kemanan IT diperoleh hasil sebesar **2,69** pada kondisi *performance* yang artinya masuk kedalam level *Established Process* dimana pada level ini mengindikasikan bahwa proses manajemen yang telah dideskripsikan sekarang telah diimplementasikan menggunakan proses ada. Sedangkan pada kondisi harapan diperoleh nilai **3,73** yang masuk pada level *Predictable Process* yang artinya proses yang telah diterapkan beroperasi dalam batas yang ditentukan untuk mencapai hasil prosesnya.
3. Berdasarkan hasil evaluasi kesenjangan (GAP) dari tata kelola teknologi informasi diperoleh nilai yang cukup baik, yaitu sebesar **1,03**. Dimana dapat didefinisikan bahwa makin kecil GAP yang didapat, maka tata kelola TI dari sebuah sistem/aplikasi dikatakan baik. Sehingga rekomendasi perbaikan yang dapat dibangun dari tata kelola ini antara lain, dapat melaporkan dan mengevaluasi kinerja aplikasi kepada perusahaan terkait keamanan risiko IT untuk peningkatan kualitas layanan BPJS.

#### **5.2 Saran**

Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan, peneliti memiliki beberapa saran yang dapat dipertimbangkan oleh pihak BPJS Kesehatan Kota Bandar Lampung dan untuk peneliti selanjutnya dalam memperbaiki tata kelola teknologi informasi pada aplikasi mobile JKN. Adapun beberapa saran adalah

sebagai berikut :

1. Melakukan monitoring dan kontrol terhadap kendala/gangguan jaringan pada aplikasi mobile JKN dengan tujuan untuk mengetahui keadaan yang sesungguhnya terjadi terhadap penerapan tata kelola teknologi informasi, mengenai kinerja dan kualitas aplikasi dari sisi *user*.
2. Memperbaharui fitur/desain tampilan dari aplikasi mobile JKN dengan informasi yang lebih lengkap, mudah diakses, dan khususnya *user friendly* bagi masyarakat.
3. Diharapkan hasil rekomendasi pada penelitian ini dapat diimplementasikan oleh pihak BPJS Kesehatan kota Bandar Lampung dalam pengembangan aplikasi mobile JKN khususnya di wilayah Bandar Lampung.
4. Bagi peneliti selanjutnya diharapkan melakukan perancangan tata kelola TI pada BPJS Kesehatan dengan menggunakan Framework COBIT 5 dan model TAM dari persepsi yang lainnya.