

BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

A. Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan di Puskesmas Minggir mengenai penerimaan pengguna aplikasi Mobile JKN dalam pelayanan rawat jalan dengan pendekatan model UTAUT, diperoleh kesimpulan sebagai berikut:

1. Performance Expectancy (Harapan Kinerja):

Penggunaan aplikasi Mobile JKN dinilai cukup membantu dalam mempercepat proses pendaftaran dan akses informasi kesehatan, khususnya fitur antrean online. Namun, efektivitas aplikasi masih terhambat oleh kendala teknis seperti gangguan sinkronisasi antara sistem pusat BPJS dan aplikasi SISKOMAS di Puskesmas, yang menyebabkan sebagian pengguna tetap harus diverifikasi manual.

2. Effort Expectancy (Harapan Usaha):

Sebagian besar pengguna merasa aplikasi mudah digunakan, terutama mereka yang terbiasa dengan teknologi. Namun, pasien lanjut usia dan pengguna dengan literasi digital rendah mengalami kesulitan dalam mengoperasikan aplikasi, sehingga membutuhkan edukasi dan pendampingan tambahan dari petugas.

3. Social Influence (Pengaruh Sosial):

Dukungan dari lingkungan sekitar, seperti keluarga dan petugas kesehatan, berperan dalam mendorong penggunaan aplikasi. Namun, pengaruh sosial ini belum merata. Sebagian besar pengguna belum memperoleh sosialisasi atau ajakan aktif dari tokoh masyarakat, sehingga partisipasi pengguna belum maksimal.

4. Facilitating Conditions (Kondisi Pendukung):

Hambatan terbesar terletak pada keterbatasan infrastruktur seperti koneksi internet yang tidak stabil, keterbatasan perangkat (smartphone), serta kurangnya pelatihan teknis bagi petugas. Kondisi ini menghambat kelancaran penggunaan aplikasi Mobile JKN secara optimal dalam pelayanan rawat jalan di Puskesmas Minggir.

Secara keseluruhan, penerimaan pengguna terhadap aplikasi Mobile JKN berada pada tingkat sedang. Aplikasi telah menunjukkan manfaat praktis, namun masih membutuhkan dukungan teknis, edukasi, dan infrastruktur yang memadai agar dapat diimplementasikan secara maksimal dan merata.

B. Saran

Berdasarkan hasil dan kesimpulan penelitian, penulis memberikan saran sebagai berikut:

1. Untuk Puskesmas Minggir:

- a. Perlu meningkatkan edukasi dan pendampingan kepada pasien, terutama yang belum terbiasa menggunakan teknologi digital.
- b. Menyediakan media edukatif seperti poster, video, atau pelatihan singkat mengenai cara menggunakan aplikasi Mobile JKN.
- c. Melakukan koordinasi dengan BPJS untuk perbaikan integrasi sistem antara aplikasi Mobile JKN dan SISKOMAS agar tidak terjadi ketidaksesuaian data antrian.

2. Untuk BPJS Kesehatan:

- a. Memperkuat infrastruktur sistem dan jaringan untuk menghindari gangguan teknis, serta memastikan data antrian dapat diakses secara real-time oleh fasilitas pelayanan.

- b. Menyediakan pelatihan berkala bagi petugas puskesmas terkait penggunaan dan troubleshooting aplikasi Mobile JKN.

3. Untuk Pengguna (Pasien):

- a. Disarankan untuk memanfaatkan fitur aplikasi secara mandiri dengan belajar dari informasi yang tersedia maupun bertanya kepada petugas kesehatan.
- b. Perlu adanya kesadaran untuk mengikuti perkembangan digital guna meningkatkan kemudahan dalam mengakses pelayanan kesehatan.

4. Untuk Penelitian Selanjutnya:

Diharapkan dapat menjangkau jumlah responden yang lebih banyak agar hasil lebih representatif, serta menggunakan pendekatan campuran (mixed methods) untuk analisis yang lebih komprehensif.