

## BAB V

### KESIMPULAN DAN SARAN

#### A. Kesimpulan Umum

1. Persepsi pasien terhadap kemudahan penggunaan (*Perceived Ease of Use*) menunjukkan bahwa mayoritas pasien menilai aplikasi MJKN relatif mudah digunakan, khususnya bagi mereka yang terbiasa dengan teknologi. Namun, kendala teknis seperti kesulitan *login*, jaringan internet yang tidak stabil, serta ketiadaan panduan penggunaan masih menjadi hambatan, terutama bagi pasien dalam klaster KIA.
2. Persepsi pasien terhadap kegunaan (*Perceived Use*) terhadap aplikasi MJKN dinilai cukup baik karena mampu menghemat waktu dan mempermudah pengambilan nomor antrean. Meski demikian, manfaat ini belum sepenuhnya dirasakan oleh semua pasien karena kurangnya sosialisasi terkait fungsi aplikasi untuk pendaftaran layanan KIA.
3. Persepsi pasien terhadap Sikap Pengguna (*Attitude Toward Using*) bervariasi antar informan. Beberapa bersikap positif karena merasa terbantu dengan aplikasi, sementara yang lain masih lebih nyaman dengan metode pendaftaran manual. Sikap ini dipengaruhi oleh pengalaman pribadi dalam menggunakan aplikasi serta pengalaman negatif di fasilitas layanan kesehatan lainnya.
4. Persepsi pasien terhadap perilaku pengguna (*Behavior Intention to Use*) aplikasi MJKN masih rendah. Hal ini disebabkan oleh rendahnya kepercayaan diri dalam menggunakan teknologi, minimnya informasi, serta kurangnya pendampingan. Meskipun demikian, verifikasi nomor antrean menunjukkan adanya potensi untuk meningkatkan niat penggunaan apabila edukasi dan pendampingan ditingkatkan.
5. Persepsi pasien terhadap penggunaan secara aktual (*Actual Use*) aplikasi MJKN untuk pendaftaran online belum optimal. Sebagian besar pasien tetap

memilih pendaftaran langsung di loket karena dianggap lebih jelas dan memungkinkan komunikasi langsung dengan petugas.

Persepsi pasien terhadap penggunaan aplikasi *Mobile JKN* (MJKN) dengan pendekatan *Technology Acceptance Model* (TAM), dapat disimpulkan secara umum bahwa tingkat penerimaan dan pemanfaatan aplikasi MJKN oleh pasien, khususnya dalam klaster KIA, masih belum optimal disebabkan oleh kurangnya sosialisasi, edukasi, dan rendahnya literasi digital di kalangan pasien

### **B. Saran**

#### 1. Bagi Puseksmas Sedayu I

Perlu meningkatkan sosialisasi, edukasi, dan tersedianya loket informasi untuk pendampingan penggunaan aplikasi *Mobile JKN*, khususnya bagi pasien klaster KIA yang belum familiar terkait penggunaan aplikasi *Mobile JKN* melalui *banner*, video tutorial, atau pendampingan langsung oleh petugas.

#### 2. Bagi Peneliti

Penelitian ini dapat menjadi dasar untuk memperdalam pemahaman terkait model TAM (*Technology Acceptance Model*) dan penerapannya dalam layanan kesehatan serta pengembangan penelitian lanjutan.

#### 3. Bagi Institusi Pendidikan

Hasil penelitian dapat dijadikan bahan referensi di perpustakaan kampus dan digunakan dalam proses pembelajaran terkait teknologi informasi kesehatan.

#### 4. Bagi Peneliti Lain

Dapat menjadi referensi untuk studi. Informan yang lebih banyak dengan menggunakan kuantitatif yang membahas pemanfaatan aplikasi digital dalam pelayanan publik.