

## **BAB V**

### **PENUTUP**

#### **A. Kesimpulan**

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan, Analisis Pemanfaatan Registrasi *Online* Pada Aplikasi *Mobile* JKN dengan Menggunakan Metode *Technology Acceptance Model* (TAM) di Puskesmas Umbulharjo I secara keseluruhan menunjukkan hasil yang baik dari aspek yang sudah diteliti, yaitu sebagai berikut:

1. Karakteristik responden dalam penelitian ini, terbanyak berjenis kelamin perempuan sebanyak 61 orang (61,6%), dengan kelompok usia terbanyak 26-45 tahun (52,5%), pendidikan terakhir SMA/SMK sederajat sebanyak 43 orang (43,4%), dan pekerjaan terbanyak berasal dari kelompok Wirausaha/wiraswasta sebanyak 30 orang (30,3%). Sumber informasi aplikasi *Mobile* JKN terbanyak diperoleh dari BPJS Kesehatan 36 orang (36,4%), dan responden menggunakan aplikasi *Mobile* JKN atas keinginan sendiri berjumlah 93 orang (93,9%).
2. Pemanfaatan registrasi *online* pada aplikasi *Mobile* JKN berdasarkan aspek Persepsi Kemudahan (*Perceived ease of use*) menunjukkan kategori Baik sebanyak 94,2%, dan kategori Kurang Baik sebesar 5,8%. Hal ini menunjukkan bahwa sebagian besar responden menilai aplikasi *Mobile* JKN mudah dipelajari, jelas, dan tidak menyulitkan dalam proses registrasi *online*.

3. Pemanfaatan registrasi *online* pada aplikasi *Mobile JKN* berdasarkan aspek Persepsi Kemanfaatan (*Perceived usefulness*) menunjukkan kategori Baik sebesar 98% dan kategori Kurang Baik sebesar 2%. Hal ini menunjukkan bahwa responden merasakan manfaat nyata dari penggunaan aplikasi *Mobile JKN* dapat mempercepat proses pendaftaran, menghemat waktu, dan memudahkan akses layanan Kesehatan. Meskipun demikian, masih terdapat 2 orang (2,0) responden yang menilai Kurang Baik, yang menunjukkan bahwa responden masih belum merasakan manfaat aplikasi secara optimal, salah satunya dipengaruhi oleh kendala teknis pada aplikasi.
4. Pemanfaatan registrasi *online* pada aplikasi *Mobile JKN* berdasarkan sikap terhadap penggunaan (*attitude toward using*) menunjukkan kategori Baik sebesar 98,5% dan kategori Kurang Baik sebesar 1,5%. Hal ini menunjukkan bahwa responden secara umum menyukai dan menilai aplikasi *Mobile JKN* tepat dalam proses pendaftaran pasien secara *online*. Meskipun masih terdapat 2,5% responden yang menilai Kurang Baik dalam membentuk sikap terhadap penerimaan penggunaan aplikasi, yang dapat dipengaruhi oleh pengalaman pengguna terhadap kendala teknis aplikasi yang masih dirasakan pada aplikasi *Mobile JKN*.
5. Pemanfaatan registrasi *online* pada aplikasi *Mobile JKN* berdasarkan niat untuk menggunakan (*behavioral intention to use*) menunjukkan kategori Baik sebesar 93,9%, dan kategori Kurang Baik sebesar 6,1%. Namun, terdapat penurunan persentase dari aspek sikap terhadap penggunaan

(*attitude toward using*) sebesar 98,5% dan aspek niat untuk menggunakan (*behavioral intention to use*) sebanyak 93,9%. Penurunan ini disebabkan oleh kendala ketersediaan jaringan internet, kendala teknis pada aplikasi, serta kebiasaan pengguna yang belum sepenuhnya ahli dalam mengoperasikan aplikasi *Mobile JKN*.

6. Pemanfaatan registrasi *online* pada aplikasi *Mobile JKN* berdasarkan aspek penggunaan senyatanya (*actual usage*) menunjukkan kategori Baik sebesar 92,9% dan kategori Kurang Baik sebesar 7,1%. Namun, terdapat penurunan persentase dari aspek niat untuk menggunakan (*behavioral intention to use*) 93,9%, yang menunjukkan bahwa tidak semua pengguna yang memiliki niat menggunakan aplikasi secara konsisten menggunakannya pada setiap kunjungan ke puskesmas, yang dapat dipengaruhi oleh gangguan teknis seperti jaringan internet (*error*) serta kondisi smartphone yang digunakan oleh responden.

## B. Saran

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan, saran yang dapat diberikan adalah sebagai berikut:

1. Bagi Puskesmas Umbulharjo I Puskesmas

Puskesmas Umbulharjo I disarankan untuk mempertahankan upaya sosialisasi mengenai penggunaan aplikasi *Mobile JKN* yang telah berjalan dengan baik, sehingga pemanfaatan fitur registrasi *online* pada pasien dapat terus meningkat dan dipertahankan secara berkelanjutan.

## 2. Bagi Rekam Medis dan Informasi Kesehatan (PMIK)

Tenaga PMIK di Puskesmas Umbulharjo I disarankan untuk berperan aktif dalam mendampingi pasien yang masih mengalami kendala teknis serta memberikan informasi dan arahan kepada pasien yang mengalami kesulitan dalam menggunakan aplikasi *Mobile JKN*, sehingga kesenjangan antara aspek niat untuk menggunakan (*behavioral intention to use*) sebesar 93,9% dan penggunaan senyatanya (*actual usage*) sebesar 92,9% dapat terus diperkecil dan angka pemanfaatan registrasi *online* dapat ditingkatkan secara optimal.

## 3. Bagi Peneliti selanjutnya

Peneliti selanjutnya disarankan untuk dapat mengembangkan penelitian serupa dengan menambahkan variabel lain yang terindikasikan memengaruhi aspek niat untuk menggunakan (*behavioral intention to use*) dan penggunaan senyatanya (*actual to usage*), serta memperluas jumlah sampel dan lokasi penelitian sehingga hasil yang diperoleh dapat diterapkan pada puskesmas lainnya yang juga menerapkan sistem registrasi *online* melalui aplikasi *Mobile JKN*.