

BAB V

PENUTUP

A. Kesimpulan

Berdasarkan analisis hasil wawancara mendalam terhadap 5 pasien pengguna Aplikasi Mobile JKN atau 1 petugas Puskesmas Pecangaan, serta triangulasi data menggunakan kerangka *Technology Acceptance Model* (TAM), dapat ditarik kesimpulan sebagai berikut:

1. Pasien dan petugas memiliki konsensus bahwa Aplikasi *Mobile* JKN memiliki kebermanfaatan yang sangat tinggi. Manfaat utama yang dirasakan adalah efisiensi waktu dan pengurangan antrian fisik di Puskesmas. Pasien merasa terbantu karena dapat mengetahui kepastian waktu pelayanan dan menghindari datang terlalu pagi, sementara petugas mengakui berkurangnya beban kerja di loket pendaftaran manual.
2. Persepsi kemudahan penggunaan diterima rendah dan menjadi hambatan utama. Aspek teknis / sistem pasien dan petugas puskesmas mengonfirmasi adanya masalah kestabilan sistem (sering *error*, *force close*, *server down* pada jam sibuk, dan ketidaksesuaian data antrian). Aspek *User Interface* (UI) dan *User Experience* (UX) pengguna, terutama lansia, mengeluhkan antarmuka yang rumit, tombol yang kecil, dan langkah-langkah yang terlalu banyak, sehingga menuntut bantuan dari pihak ketiga atau petugas Puskesmas.
3. Meskipun dihadapkan pada kesulitan, minat pasien untuk terus menggunakan Aplikasi Mobile JKN tetap tinggi. Hal ini menunjukkan bahwa Persepsi Kebermanfaatan yang kuat lebih dominan dalam mendorong niat perilaku daripada hambatan. Namun, niat ini bersifat bersyarat, yaitu akan semakin meningkat apabila masalah teknis dan kemudahan penggunaan (terutama bagi lansia) dapat segera diperbaiki oleh pihak terkait.

B. Saran

Berdasarkan penelitian yang penulis lakukan dan hasil wawancara pada informan yang merupakan masyarakat Pecangaan mengenai pemanfaatan aplikasi *mobile* Jaminan Kesehatan Nasional (JKN), penulis memberikan saran sebagai berikut:

1. Bagi BPJS Kesehatan (Pengembang Aplikasi)
 - a. Peningkatan Stabilitas Sistem: Segera lakukan pemeliharaan dan peningkatan kapasitas *server* aplikasi, terutama pada jam-jam sibuk, untuk mengurangi frekuensi *error*, *server down*, dan masalah sinkronisasi data antara aplikasi pasien dan sistem Puskesmas.
 - b. Perbaikan Aksesibilitas (UI/UX): Lakukan desain ulang antarmuka aplikasi dengan fokus pada aksesibilitas (misalnya, membuat tombol lebih besar, memperjelas langkah-

langkah pendaftaran, dan menyediakan mode khusus untuk lansia) agar lebih mudah digunakan oleh seluruh segmen pengguna.

- c. Optimalisasi Fitur *Troubleshooting*: Sediakan notifikasi atau panduan *in-app* yang lebih jelas ketika terjadi masalah teknis, sehingga pengguna tidak bingung dan tidak perlu langsung mendatangi Puskesmas.

2. Bagi Puskesmas Pecangaan (Penyedia Layanan)

- a. Peningkatan Sosialisasi dan Pendampingan Aktif: Petugas Puskesmas, khususnya di loket pendaftaran, perlu diberi peran tambahan sebagai *Mobile JKN Companion* (Pendamping Aplikasi JKN). Sediakan meja khusus atau waktu tertentu untuk membantu pasien, terutama lansia, dalam proses instalasi, pendaftaran, dan penggunaan awal aplikasi secara mandiri.
- b. Penyediaan Sarana Pendukung: Pastikan koneksi internet (Wi-Fi) di area Puskesmas stabil dan dapat diakses oleh pasien untuk memfasilitasi proses booking online atau check-in di tempat, mengingat keluhan pasien tentang loading lama akibat sinyal yang buruk.

3. Bagi Penelitian Selanjutnya

- a. Peningkatan Disarankan untuk melakukan penelitian kuantitatif lanjutan dengan responden yang lebih banyak untuk mengukur secara statistik korelasi antara variabel-variabel TAM (persepsi kegunaan dan kemudahan) terhadap minat perilaku.
- b. Penelitian selanjutnya dapat mempertimbangkan variabel tambahan di luar TAM, seperti Self-Efficacy (kepercayaan diri pengguna) atau System Quality (Kualitas Sistem), untuk mendapatkan pemahaman yang lebih komprehensif terkait faktor penerimaan teknologi di lingkungan kesehatan.