

BAB V

PENUTUP

5.1 Kesimpulan

Kesimpulan pada penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. *Performance expectancy* memiliki pengaruh signifikan pada *use behavior* mobile JKN, dengan demikian hipotesis pertama diterima. Hal ini mengindikasikan bahwa semakin baik *performance expectancy* maka semakin meningkat *use behavior* mobile JKN. *Performance expectancy* peserta JKN KIS pada penggunaan mobile JKN terlihat dari peserta menilai bahwa menggunakan mobile JKN akan memberikan kemudahan terkait kebutuhan layanan. Selain itu ketika peserta menggunakan mobile JKN akan menghemat waktu. Kemudian layanan JKN dapat diakses dimana saja dengan menggunakan berbagai fitur layanan yang tersedia pada aplikasi Mobile JKN. Selanjutnya ketika peserta menggunakan aplikasi Mobile JKN, maka akan meningkatkan peluang untuk mencapai hal-hal yang dibutuhkan dalam akses layanan JKN dan juga menurut peserta penggunaan aplikasi Mobile JKN menguntungkan
2. *Effort expectancy* tidak memiliki pengaruh signifikan pada *use behavior* mobile JKN, dengan demikian hipotesis kedua ditolak. Ini dapat diartikan bahwa *effort expectancy* mempunyai pengaruh yang tidak berarti terhadap *use behavior* mobile JKN. Naik atau turunnya *effort expectancy* tidak akan berpengaruh berarti terhadap *use behavior* mobile JKN. Peserta JKN KIS di kota Padang yang sudah menggunakan aplikasi Mobile JKN yang

menjadi sampel dalam penelitian ini beranggapan bahwa ekspektasi Usaha (*effort expectancy*) penggunaan Aplikasi Mobile JKN BPJS kesehatan sama halnya dengan penggunaan aplikasi berbasis digital lainnya yaitu hanya membutuhkan mengisi identitas peserta yang telah didaftarkan sebelumnya agar bisa login ke dalam aplikasi sehingga aplikasi mobile JKN juga mudah digunakan. Kemudian pada aplikasi mobile JKN tampilan fitur-fitur layanan juga sudah dikelompokkan sesuai dengan bagiannya masing-masing sehingga fitur-fitur pada mobile JKN mudah dimengerti seperti halnya aplikasi digital lainnya. Selanjutnya dengan adanya pengelompokan fitur membuat peserta paham dalam menggunakan aplikasi mobile lainnya, dimana pengelompokan fitur ini juga terjadi pada umumnya diberbagai aplikasi digital lainnya. Selain itu peserta JKN KIS juga beranggapan belajar menggunakan aplikasi mobile JKN itu mudah serta menggunakan aplikasi mobile JKN ini tidak memerlukan banyak usaha sama halnya dengan penggunaan aplikasi digital lainnya sehingga kesemua hal tersebut tidak mempengaruhi *use behavior* mobile JKN pada peserta JKN KIS di kota Padang yang sudah menggunakan aplikasi Mobile JKN.

3. *Social influence* memiliki pengaruh signifikan pada *use behavior* mobile JKN, dengan demikian hipotesis ketiga diterima. Hal ini mengindikasikan bahwa semakin baik *social influence* maka semakin meningkat *use behavior* mobile JKN. Pengaruh sosial (*social influence*) yang diterima peserta JKN KIS pada penggunaan mobile JKN terlihat dari teman/saudara peserta merekomendasikan untuk menggunakan aplikasi mobile JKN

serta teman/saudara yang lebih berpengalaman membantu dalam menggunakan aplikasi mobile JKN untuk aktivitas administrasi kepesertaan dan informasi JKN. Selain itu kebanyakan orang di sekitar peserta menggunakan mobile JKN untuk aktivitas administrasi kepesertaan JKN dan menggunakan mobile JKN untuk informasi JKN. Kemudian menurut peserta petugas BPJS Kesehatan telah membantu mengedukasi dalam penggunaan aplikasi mobile JKN. Selanjutnya secara umum, BPJS Kesehatan telah mencanangkan arti pentingnya penggunaan aplikasi mobile JKN dan ada peserta yang mendapatkan informasi edukasi arti pentingnya penggunaan mobile JKN dari media sosial (Instagram/facebook/Whatsapp).

4. *Facilitating condition* tidak memiliki pengaruh signifikan pada *use behavior* mobile JKN, dengan demikian hipotesis keempat ditolak. Ini dapat diartikan bahwa *facilitating condition* mempunyai pengaruh yang tidak berarti terhadap *use behavior* mobile JKN. Naik atau turunnya *facilitating condition* tidak akan berpengaruh berarti terhadap *use behavior* mobile JKN. Peserta JKN KIS di kota Padang yang sudah menggunakan aplikasi Mobile JKN yang menjadi sampel dalam penelitian ini beranggapan bahwa kondisi Fasilitas (*facilitating condition*) dalam penggunaan aplikasi mobile JKN secara umum sama dengan kondisi fasilitas untuk mempergunakan aplikasi digital lainnya yaitu memiliki Handphone terkoneksi internet untuk registrasi, memiliki sumber daya yang diperlukan, memiliki pengetahuan yang diperlukan, merasa nyaman menggunakan aplikasi mobile tersebut untuk melakukan kebutuhan

layanan, mendapatkan bantuan informasi berupa edukasi ketika mengalami kesulitan menggunakan aplikasi mobile serta lingkungan tempat tinggalnya mendukung untuk menggunakan aplikasi mobile sehingga kesemua hal tersebut tidak mempengaruhi *use behavior* mobile JKN pada peserta JKN KIS di kota Padang yang sudah menggunakan aplikasi Mobile JKN.

5. *Hedonic motivation* memiliki pengaruh signifikan pada *use behavior* mobile JKN, dengan demikian hipotesis kelima diterima. Hal ini mengindikasikan bahwa semakin baik *hedonic motivation* maka semakin meningkat *use behavior* mobile JKN. *Hedonic motivation* peserta JKN KIS dapat dilihat dari peserta merasa menggunakan aplikasi mobile JKN itu menyenangkan serta merasa senang dengan manfaat dari aplikasi mobile JKN. Kemudian keingintahuan peserta akan informasi JKN sering distimulasi oleh aplikasi mobile JKN, serta saat peserta menggunakan mobile JKN, mereka mendapat informasi mengenai hal-hal yang baru dan mereka menggunakan mobile JKN untuk mengikuti era digital.
6. *Perceived value* tidak memiliki pengaruh signifikan pada *use behavior* mobile JKN, dengan demikian hipotesis keenam ditolak. Ini dapat diartikan bahwa *perceived value* mempunyai pengaruh yang tidak berarti terhadap *use behavior* mobile JKN. Naik atau turunnya *perceived value* tidak akan berpengaruh berarti terhadap *use behavior* mobile JKN. Peserta JKN KIS di kota Padang yang sudah menggunakan aplikasi Mobile JKN yang menjadi sampel dalam penelitian ini beranggapan bahwa secara umum nilai yang dirasakan (*perceived value*) penggunaan aplikasi mobile JKN

sama halnya dengan penggunaan aplikasi digital lainnya, dimana perbedaannya adalah pada jenis aplikasi yang digunakan. Nilai yang dirasakan (*perceived value*) dari penggunaan aplikasi mobile JKN dapat dilihat dari dibandingkan dengan waktu yang harus dihabiskan, penggunaan mobile JKN lebih hemat waktu. Kemudian dibandingkan dengan biaya yang harus dikeluarkan, penggunaan mobile JKN sangat efisien. Selanjutnya dibandingkan dengan upaya yang harus dilakukan, penggunaan mobile JKN bermanfaat. Setelah itu di bandingkan dengan waktu yang harus dihabiskan, penggunaan mobile JKN bermanfaat. Terakhir secara keseluruhan, penggunaan mobile JKN memberikan nilai bagi penggunanya, sehingga kesemua hal tersebut tidak mempengaruhi *use behavior* mobile JKN pada peserta JKN KIS di kota Padang yang sudah menggunakan aplikasi Mobile JKN.

7. *Habit* tidak memiliki pengaruh signifikan pada *use behavior* mobile JKN, dengan demikian hipotesis ketujuh ditolak. Ini dapat diartikan bahwa *habit* mempunyai pengaruh yang tidak berarti terhadap *use behavior* mobile JKN. Naik atau turunnya *habit* tidak akan berpengaruh berarti terhadap *use behavior* mobile JKN. Peserta JKN KIS di kota Padang yang sudah menggunakan aplikasi Mobile JKN yang menjadi sampel dalam penelitian ini beranggapan bahwa kebiasaan (*habit*) mereka dalam menggunakan aplikasi mobile JKN tidak mempengaruhi *use behavior* mobile JKN. Hal ini dikarenakan penggunaan aplikasi mobile JKN bukanlah sebuah kebiasaan namu lebih seperti sebuah kebutuhan. Dimana ketika peserta membutuhkan layanan kesehatan yang dapat diakses melalui aplikasi

mobile JKN maka peserta akan mempergunakannya seperti kebutuhan layanan administrasi, kebutuhan informasi JKN, kebutuhan layanan JKN. Selanjutnya ketika kebutuhan layanan itu sudah terpenuhi maka peserta akan berhenti mempergunakannya dan akan menggunakan kembali jika membutuhkan. Hal ini menggambarkan bahwa penggunaan aplikasi tidak menjadi bagian dari rutinitas harian sebagai akses informasi dan layanan JKN karena hanya akan diakses ketika membutuhkan.

8. *Use behavior* mobile JKN memiliki pengaruh signifikan pada *user satisfaction*, dengan demikian hipotesis kedelapan diterima. Hal ini mengindikasikan bahwa semakin baik *use behavior* mobile JKN maka semakin meningkat *user satisfaction* pada mobile JKN. Perilaku pengguna (*use behavior*) mobile JKN peserta JKN KIS pada penggunaan mobile JKN terlihat dari peserta memanfaatkan mobile JKN untuk kemudahan akses layanan administrasi atau informasi JKN (BPJS Kesehatan) yang tersedia pada fitur-fitur mobile JKN. Kemudian ketika peserta menggunakan ponsel seluler, peserta langsung mengakses mobile JKN untuk kebutuhan layanan JKN dan peserta juga sering menggunakan aplikasi mobile JKN serta menggunakan aplikasi mobile JKN dalam waktu yang lama, sehingga semua hal tersebut mempengaruhi *use behavior* mobile JKN pada peserta JKN KIS di kota Padang yang sudah menggunakan aplikasi Mobile JKN

5.2 Implikasi Hasil Penelitian

Penelitian ini memiliki beberapa temuan penting bagi pihak BPJS Kesehatan yaitu pihak BPJS kesehatan hendaknya lebih memperhatikan memperhatikan *performance expectancy*, *Social influence*, *Hedonic motivation* karena mempengaruhi *use behavior* mobile JKN. Peneliti mengharapkan hasil penelitian ini dapat dikembangkan menjadi strategi yang dapat meningkatkan *use behavior* mobile JKN. Dengan begitu penggunaan aplikasi mobile JKN bagi peserta dapat lebih meningkat lagi. Hal yang dapat dilakukan adalah mempertahankan dan meningkatkan penataan fitur layanan pada aplikasi agar mudah pengguna untuk mengakes kebutuhan layanan sehingga *performance expectancy* yang diharapkan menghemat waktu pelayanan terus dapat ditingkatkan.

Selain itu untuk *social influence* diharapkan meskipun BPJS kesehatan telah mencanakan arti pentingnya penggunaan aplikasi mobile JKN diharapkan BPJS kesehatan lebih meningkatkan lagi edukasi penggunaan aplikasi mobile JKN kepada peserta maupun masyarakat pada umumnya agar secara umum dapat diketahui manfaat penggunaan aplikasi mobil JKN dan fitur layanan apa saja yang ditawarkan serta dapat diakses menggunakan aplikasi tersebut.

Kemudian untuk peningkatan *hedonic motivation* diharapkan BPJS kesehatan juga berusaha untuk memperbaiki dan meningkatkan terus tampilan aplikasi, beserta menu informasi lainnya dan fitur-fitur layanan yang ditawarkan. Hal ini dilakukan agar peserta yang mempergunakan aplikasi mobile JKN menjadi beranggapan bahwa menggunakan aplikasi menjadi menyenangkan, bermanfaat dan juga selain itu mereka juga bisa memperoleh informasi lainnya terkait

pelayanan kesehatan dan menjadikan penggunaan aplikasi mobile JKN adalah salah satu cara mengurus pelayanan kesehatan yang harus beradaptasi dengan era digital yang lebih memudahkan dibandingkan secara langsung datang ke kantor BPJS kesehatan.

Pada penelitian ini juga ditemukan *use behavior* berpengaruh terhadap user satisfaction peserta JKN KIS dalam menggunakan *mobile* JKN sehingga diharapkan BPJS kesehatan meningkatkan manfaat yang diperoleh dalam penggunaan aplikasi mobil JKN yaitu berupa memberikan kemudahan akses layanan administrasi atau informasi JKN (BPJS Kesehatan) yang tersedia pada fitur-fitur mobile JKN sehingga kedepannya *user satisfaction* peserta akan lebih meningkat lagi. Selain itu akan menjadikan aplikasi mobile JKN ini sebagai aplikasi yang memang harus dipergunakan karena menunjang seluruh aktifitas yang berhubungan dengan layanan kesehatan yang terintegrasi dengan BPJS kesehatan.

5.3 Keterbatasan Penelitian dan Saran

Penelitian ini memiliki keterbatasan dan kelemahan, hal ini diharapkan dapat menjadi perbaikan untuk penelitian selanjutnya, adapun keterbatasan yang ditemukan dalam penelitian ini adalah:

1. Objek penelitian ini yaitu peserta JKN KIS di kota Padang yang sudah menggunakan aplikasi Mobile JKN, sehingga hasil penelitian ini hanya bisa diimplementasikan di kota Padang, jika dilakukan penelitian di daerah lain hasil penelitian ini belum tentu sama. Oleh karena itu penelitian selanjutnya dilakukan pada wilayah lokasi yang lebih besar.
2. Penelitian yang dilakukan menggunakan metode analisis data dengan PLS.

Oleh karena itu penelitian selanjutnya menggunakan metode analisis lainnya seperti AMOS, dan sebagainya.

3. Penelitian yang dilakukan hanya menguji pengaruh penggunaan aplikasi mobile jkn badan penyelenggara jaminan sosial kesehatan terhadap kepuasan peserta jkn-kis di kota padang dengan menggunakan model *unified theory of acceptance and use of technology*. Oleh karena itu penelitian selanjutnya diharapkan dapat menguji variabel-variabel lain yang berpengaruh terhadap kepuasan peserta seperti *perceived risk*.

