

BAB VII

PENUTUP

7.1 Kesimpulan

Penelitian ini memiliki tujuan untuk menganalisis variabel UTAUT terhadap *behavior intention* dan dampaknya pada *use behavior* pada sistem pendaftaran *online* di RS Aisyiyah Pariaman. Berikut adalah kesimpulan penelitian yang menjawab rumusan masalah yang telah disusun.

1. Berdasarkan hasil penelitian didapatkan bahwa faktor-faktor yang berhubungan dengan minat (*behavior intention*) dan Kebiasaan penggunaan (*use behavior*) di Rumah Sakit Aisyiyah Pariaman berdasarkan *Unified Teory of Acceptance and Use Of technology (UTAUT)* yaitu *performance expectancy, effort expectancy, social influence, facilitating conditions*.
2. *Performance expectancy, effort expectancy, social influence*, berhubungan signifikan dengan *behavioral intention* penggunaan pendaftaran *online* di Rumah Sakit Aisyiyah Pariaman dengan nilai signifikan tertinggi terdapat pada hubungan *performance expectancy* dengan *behavior intention*.
3. *Facilitating conditions* dan *behavioral intention* berhubungan signifikan dengan *use behavior* penggunaan pendaftaran *online* di Rumah Sakit Aisyiyah Pariaman.
4. Variabel mediasi *behavior intention* dalam memediasi pengaruh tidak langsung *performance expectancy, effort expectancy, dan social influence* berhubungan signifikan dengan peningkatan *use behavior*.

5. Variabel moderasi usia (*age*) dan pengalaman (*experience*) dalam memoderasi *performance expectancy*, *effort expectancy*, *social influence* tidak berhubungan signifikan dengan *behavioral intention*.
6. variabel moderasi usia (*age*) dan pengalaman (*experience*) dalam meoderasi *facilitating conditions* tidak berhubungan signifikan dengan *use behavior*.

7.2 Saran

7.2.1 Untuk Rumah Sakit

Rumah sakit dapat membuat kebijakan untuk meningkatkan penggunaan pendaftaran *online* dengan memperhatikan faktor-faktor yang berhubungan dengan minat (*behavior intention*) dan kebiasaan penggunaan (*use behavior*) pendaftaran *online* yaitu *performance expectancy*, *effort expectancy*, *social influence*, *facilitating conditions*. Berikut saran yang diberikan untuk RS Aisyiyah Pariaman berdasarkan faktor yang berhubungan dengan penggunaan pendaftaran *online*:

a. *Performance Expectancy* :

- Rumah sakit dapat memberikan antrian awal untuk pasien yang menggunakan pendaftaran *online* sehingga pasien akan tertarik karena manfaat yang diterima yaitu mendapatkan antrian awal saat berkunjung ke poliklinik RS Aisyiyah Pariaman.
- Untuk meningkatkan kepercayaan pasien dalam menggunakan pendaftaran *online* diharapkan adanya konsistensi nomor antrian dan waktu pelayanan berdasarkan informasi yang didapat pada saat pendaftaran *online* dengan

membuat kebijakan agar dokter tepat waktu dalam memberikan pelayanan kepada pasien.

b. *Effort expectancy* : Rumah sakit diharapkan dapat membuat kebijakan dengan menggunakan aplikasi yang mudah digunakan dan banyak dimiliki masyarakat karena pendaftaran *online* yang terhubung pada Whatsapp rumah sakit yang digunakan saat ini mudah dan dapat digunakan oleh siapa saja baik pasien baru maupun pasien lama dan bersifat menyeluruh untuk semua segmentasi usia dengan tetap melakukan evaluasi secara berkala.

c. *Social influence* :

- Rumah Sakit dapat membuat sosialisasi dengan memanfaatkan media *online* seperti media sosial, infografis dan video edukasi tentang alur pendaftaran *online* di RS Aisyiyah Pariaman.
- Membuat desain jadwal dokter yang menarik pada *Whatsapp business* yang digunakan saat ini untuk meningkatkan minat pengguna dalam mengakses pelayanan di poliklinik RS Aisyiyah Pariaman.

d. *Facilitating conditions*

- Rumah sakit dapat menggunakan sistem pendaftaran yang kompatibel dengan aplikasi yang dimiliki masyarakat seperti sistem yang terhubung pada *whatsapp* yang saat ini digunakan.

- Menambah Perangkat dan operator ataupun sistem yang otomatis sehingga rumah sakit dapat mengelola pendaftaran *online* secara optimal.

7.2.2 Untuk Peneliti Selanjutnya

Penelitian selanjutnya diharapkan untuk dapat menambahkan jangkauan riset yaitu

- a. Menambahkan jenis-jenis variabel moderasi yang sebelumnya tidak ada dalam penelitian ini seperti moderasi *gender* dan *voluntariness of use* namun masih memiliki kaitan dengan variabel yang diteliti.
- b. Pengembangan lebih lanjut dengan analisa menggunakan UTAUT II dengan menambahkan variabel *hedonic motivation*, *price value*, dan *habit*.
- c. Meneliti faktor intrinsik seperti minat, nilai, keinginan, gaya hidup serta keperibadian yang mempengaruhi minat dan kebiasaan pengguna dalam menggunakan suatu teknologi.

7.2.3 Untuk Pengguna/masyarakat

- a. Masyarakat diharapkan dapat memanfaatkan pendaftaran *online* yang telah ada saat ini dan mulai membiasakan diri menggunakan teknologi untuk mendapatkan kemudahan dan kenyamanan dalam mengakses pelayanan kesehatan.
- b. Pasien atau pengguna yang pernah menggunakan pendaftaran *online* di RS Aisyiyah Pariaman diharapkan proaktif dalam menyebarkan informasi kepada masyarakat yang belum

mengetahui adanya sistem pendaftaran *online* di RS Asiyah Pariaman agar menggunakan pendaftaran *online* dalam mengakses pelayanan kesehatan di RS Aisyiah Pariaman.

