

## BAB 5

### PENUTUP

#### 5.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian dan analisis data mengenai komunikasi inovasi aplikasi *Mobile* JKN oleh BPJS Kesehatan Cabang Padang dan adopsi inovasi aplikasi *Mobile* JKN oleh peserta JKN-KIS Kota Padang, peneliti menarik kesimpulan sebagai berikut:

1. Komunikasi inovasi aplikasi *Mobile* JKN yang dilaksanakan oleh BPJS Kesehatan Cabang Padang telah berjalan selama enam tahun sejak diluncurkan pada 15 November 2017 dan akan terus mengalami peningkatan dan pembaharuan yang disesuaikan dengan kebutuhan peserta JKN-KIS Kota Padang. Saat ini, terdapat 19 fitur atau menu yang ada di dalamnya. Proses komunikasi inovasi terjalin melalui tiga saluran komunikasi, yaitu; saluran komunikasi kelompok yang dioptimalkan bersama pemangku kepentingan, saluran komunikasi interpersonal yang terjalin di kanal layanan tatap muka, dan saluran komunikasi massa yang menggunakan media sosial dan media cetak. Pengukuran jangka waktu dalam proses difusi inovasi aplikasi *Mobile* JKN ditentukan berdasarkan jumlah adopter yang mengunduh aplikasi *Mobile* JKN dalam rentang waktu tertentu. Sejak dirilis pada tahun 2017, jumlah pengguna aplikasi *Mobile* JKN sebanyak 123.376 orang dari total peserta aktif JKN-KIS Kota Padang sejumlah 901.234 peserta. Sistem sosial yang terlibat dalam proses difusi inovasi aplikasi *Mobile* JKN melibatkan pihak internal seperti BPJS Kesehatan kantor pusat, BPJS Kesehatan cabang Padang, dan

*Brand Ambassador* Ade Rai. Adapun keterlibatan pihak eksternal seperti fasilitas kesehatan, Organisasi Pemerintah Daerah (OPD), perguruan tinggi, badan usaha swasta, organisasi masyarakat, dan media elektronik lokal.

2. Proses adopsi inovasi aplikasi *Mobile* JKN oleh peserta JKN-KIS Kota Padang menunjukkan adanya penerimaan dan penolakan. Aplikasi *Mobile* JKN mudah diterima dan dipahami oleh peserta JKN-KIS Kota Padang yang merasa tertarik dan nyaman dengan layanan digital. Aplikasi *Mobile* JKN sulit diterima oleh sebagian peserta JKN-KIS Kota Padang yang memiliki keterbatasan kemampuan dalam mengelola *smartphone*. Proses adopsi inovasi aplikasi *Mobile* JKN oleh peserta JKN-KIS kota Padang melewati beberapa tahapan yaitu; tahap pengetahuan (*knowledge*), tahap persuasi (*persuasion*), tahap keputusan (*decision*), tahap implementasi (*Implementation*), dan tahap konfirmasi (*confirmation*). Adapun kategori adopter inovasi aplikasi *Mobile* JKN yaitu; BPJS Kesehatan kantor pusat sebagai *Innovator*, BPJS Kesehatan Cabang Padang sebagai pengadopsi awal, dan peserta JKN-KIS Kota Padang yang memaknai aplikasi berdasarkan rasa ketertarikan, keadaan mendesak, dan kurangnya pengetahuan sebagai mayoritas dini, mayoritas belakangan, dan penerima akhir.

## 5.2 Saran

Berdasarkan kesimpulan di atas, berikut beberapa saran yang peneliti berikan, di antaranya:

1. Jika ditinjau pada cara mengunduh aplikasi *Mobile* JKN, maka diperlukan saldo pulsa dalam proses pembuatan akun aplikasi tersebut untuk

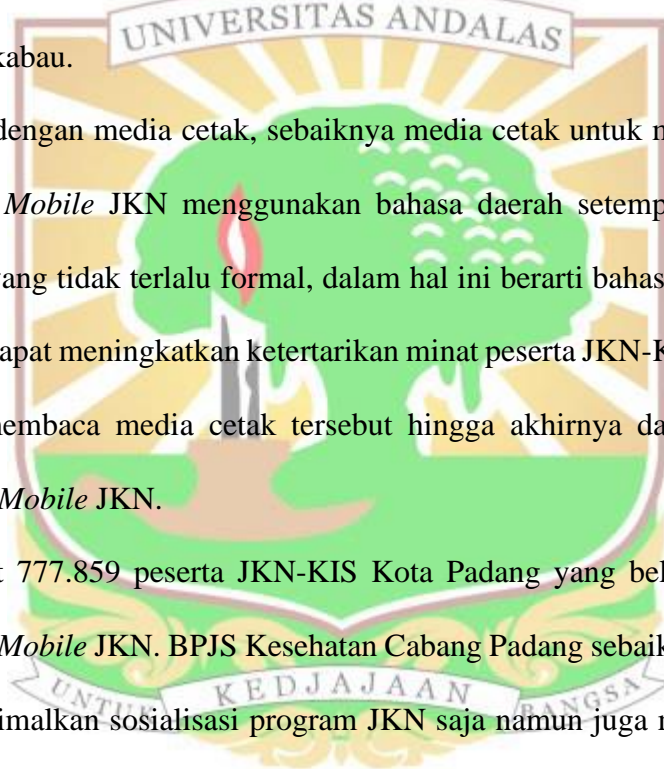
mendapatkan kode *One Time Password* (OTP) yang dikirimkan melalui *Short Message Service* (SMS). Sebaiknya, BPJS Kesehatan memanfaatkan aplikasi *Whatsapp* untuk mengirimkan kode *One Time Password* (OTP).

2. Media sosial BPJS Kesehatan dikelola oleh kantor pusat. Sebaiknya, BPJS Kesehatan cabang Padang juga memiliki akun media sosial guna menjangkau masyarakat Kota Padang untuk mengunduh aplikasi *Mobile JKN*. Pengelolaan media sosial tersebut nantinya disesuaikan dengan budaya adat Minangkabau.

3. Terkait dengan media cetak, sebaiknya media cetak untuk memperkenalkan aplikasi *Mobile JKN* menggunakan bahasa daerah setempat dengan gaya bahasa yang tidak terlalu formal, dalam hal ini berarti bahasa Minangkabau. Hal ini dapat meningkatkan ketertarikan minat peserta JKN-KIS Kota Padang untuk membaca media cetak tersebut hingga akhirnya dapat mengunduh aplikasi *Mobile JKN*.

4. Terdapat 777.859 peserta JKN-KIS Kota Padang yang belum mengunduh aplikasi *Mobile JKN*. BPJS Kesehatan Cabang Padang sebaiknya tidak hanya memaksimalkan sosialisasi program JKN saja namun juga mengoptimalkan sosialisasi inovasi aplikasi *Mobile JKN*. Hal ini menjadi catatan besar dan perlu dievaluasi bersama oleh BPJS Kesehatan Cabang Padang dan kantor pusat guna meningkatkan penerimaan inovasi aplikasi *Mobile JKN*.

5. Peneliti menganjurkan untuk membuat anjungan atau *booth* demonstrasi penggunaan aplikasi *Mobile JKN* di tiga kanal layanan BPJS Kesehatan



cabang Padang yang disertai petugas khusus atau agen sosialisasi aplikasi *Mobile JKN*.

6. BPJS Kesehatan diharapkan dapat merangkul berbagai organisasi besar yang ada di Kota Padang, baik pada tingkatan sosial masyarakat, maupun organisasi kemahasiswaan. Selain itu, BPJS Kesehatan Cabang Padang diharapkan lebih menggandeng setiap masyarakat Kota Padang baik di tingkatan Kecamatan, Kelurahan, RT, dan RW.

7. Bagi penelitian selanjutnya, diharapkan agar mengamati dan mengkaji komunikasi inovasi yang dilakukan instansi pemerintahan lainnya terhadap suatu program maupun aplikasi tertentu.

