

BAB VI : PENUTUP

6.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian mengenai faktor yang berhubungan dengan perilaku pengguna Aplikasi Mobile JKN di Kota Padang tahun 2024 didapatkan kesimpulan yaitu sebagai berikut.

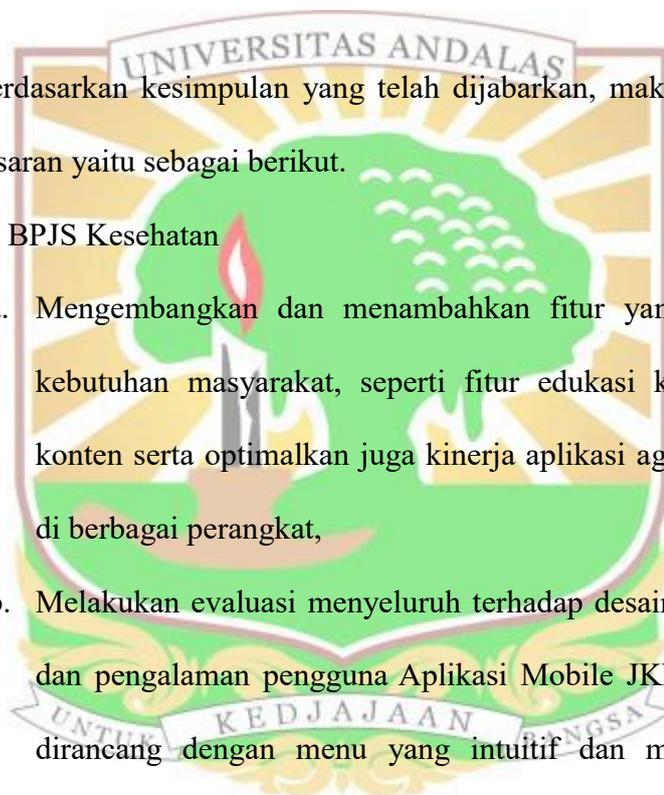
1. Distribusi frekuensi perilaku pengguna Aplikasi Mobile JKN di Kota Padang tahun 2024 dengan kategori menerima sebesar 55,66%.
2. Distribusi frekuensi harapan kinerja pengguna Aplikasi Mobile JKN di Kota Padang tahun 2024 dengan kategori percaya sebesar 61,32%.
3. Distribusi frekuensi harapan usaha pengguna Aplikasi Mobile JKN di Kota Padang tahun 2024 dengan kategori mudah sebesar 51,89%.
4. Distribusi frekuensi pengaruh sosial pengguna Aplikasi Mobile JKN di Kota Padang tahun 2024 dengan kategori tidak berpengaruh sebesar 54,72%.
5. Distribusi frekuensi kondisi memfasilitasi pengguna Aplikasi Mobile JKN di Kota Padang tahun 2024 dengan kategori tidak berpengaruh sebesar 52,83%.
6. Distribusi frekuensi niat perilaku pengguna Aplikasi Mobile JKN di Kota Padang tahun 2024 dengan kategori setuju sebesar 56,60%.
7. Terdapat hubungan antara harapan kinerja dengan perilaku pengguna Aplikasi Mobile JKN di Kota Padang tahun 2024.
8. Terdapat hubungan antara harapan usaha dengan perilaku pengguna Aplikasi Mobile JKN di Kota Padang tahun 2024.
9. Tidak terdapat hubungan antara pengaruh sosial dengan perilaku pengguna Aplikasi Mobile JKN di Kota Padang tahun 2024.

10. Terdapat hubungan antara kondisi memfasilitasi dengan perilaku pengguna Aplikasi Mobile JKN di Kota Padang tahun 2024.
11. Terdapat hubungan antara niat perilaku dengan perilaku pengguna Aplikasi Mobile JKN di Kota Padang tahun 2024.
12. Variabel niat perilaku merupakan variabel yang paling dominan berhubungan antara niat perilaku dengan perilaku pengguna Aplikasi Mobile JKN di Kota Padang tahun 2024.

6.2 Saran

Berdasarkan kesimpulan yang telah dijabarkan, maka dapat diberikan beberapa saran yaitu sebagai berikut.

1. Bagi BPJS Kesehatan
 - a. Mengembangkan dan menambahkan fitur yang sesuai dengan kebutuhan masyarakat, seperti fitur edukasi kesehatan melalui konten serta optimalkan juga kinerja aplikasi agar berjalan lancar di berbagai perangkat,
 - b. Melakukan evaluasi menyeluruh terhadap desain menu pengguna dan pengalaman pengguna Aplikasi Mobile JKN. Aplikasi dapat dirancang dengan menu yang intuitif dan mudah digunakan. Penyederhanaan proses pendaftaran, navigasi yang lebih jelas, serta instruksi yang mudah dipahami dapat membantu mengurangi kesulitan yang dialami.
 - c. Menyelenggarakan kampanye sosialisasi interaktif dan menarik yang bisa membantu memanfaatkan pengaruh sosial dalam mempromosikan aplikasi Mobile JKN. Acara seperti seminar, workshop, dan talk show yang melibatkan narasumber ahli atau



pengguna yang sudah berpengalaman dapat meningkatkan kesadaran dan minat masyarakat.

- d. Menyediakan dukungan teknis yang lebih proaktif dan mudah diakses masyarakat. Adanya saluran bantuan yang cepat dan responsif dapat meningkatkan kepuasan pengguna dan mengurangi hambatan dalam penggunaan aplikasi, seperti menyediakan tutorial interaktif atau sesi pelatihan online secara berkala.
- e. Meningkatkan manfaat dan keuntungan dalam menggunakan Aplikasi Mobile JKN, menawarkan insentif atau sistem *reward* dalam aplikasi dapat meningkatkan motivasi pengguna untuk menggunakan aplikasi secara rutin.

2. Bagi peneliti selanjutnya

- a. Menjadi acuan untuk penelitian mendatang agar menggali lebih dalam mengenai variabel-variabel yang tidak memiliki hubungan terhadap perilaku pengguna Aplikasi Mobile JKN.
- b. Mengeksplorasi variabel lain yang mempengaruhi perilaku penggunaan Aplikasi Mobile JKN pada peserta JKN-KIS, seperti motivasi hedonis, persepsi nilai harga, kebiasaan penggunaan teknologi, dan faktor-faktor lain yang relevan.
- c. Menggali lebih dalam mengenai perilaku pengguna Aplikasi Mobile JKN terutama hubungannya dengan peserta PBI dan non-PBI