

BAB VI : KESIMPULAN DAN SARAN

6.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian mengenai faktor yang berhubungan dengan penerimaan pengguna aplikasi mobile JKN BPJS kesehatan di kota padang yang didapatkan Kesimpulan sebagai berikut:

1. Distribusi frekuensi variabel-variabel UTAUT2 pada pengguna Aplikasi Mobile JKN di Kota Padang tahun 2025 menunjukkan bahwa: responden dengan kategori tidak menerima aplikasi tercatat sebesar 50,9%; tidak percaya terhadap harapan kinerja sebesar 55,6%; menilai harapan usaha sebagai tidak mudah sebesar 64,1%; merasa pengaruh sosial tidak berpengaruh sebesar 52,8%; menilai kondisi fasilitas tidak tersedia sebesar 61,3%; tidak antusias dalam motivasi hedonis sebesar 71,6%; menganggap nilai harga (*price value*) tidak bermanfaat sebesar 68,8%; dan terbiasa menggunakan aplikasi tersebut sebesar 64,2% pada variabel kebiasaan.
2. Terdapat hubungan yang signifikan antara harapan kinerja (*performance expectancy*), harapan usaha (*effort expectancy*), pengaruh sosial (*social influence*), kondisi fasilitas (*facilitating conditions*), motivasi hedonis (*hedonic motivation*), hitungan harga (*price value*), dan kebiasaan (*habit*) dengan penerimaan pengguna Aplikasi Mobile JKN di Kota Padang tahun 2025.
3. Didapatkan faktor yang paling dominan berhubungan dengan penerimaan pengguna Aplikasi Mobile JKN di Kota Padang tahun 2024 adalah variabel pengaruh sosial.

6.2 Saran

6.2.1 Bagi BPJS Kesehatan sebagai penyedia layanan Mobile JKN

BPJS Kesehatan disarankan untuk memperkuat pendekatan promosi berbasis komunitas dengan memanfaatkan kekuatan pengaruh sosial sebagai faktor yang terbukti paling signifikan dalam meningkatkan penerimaan pengguna. Strategi dapat berupa penyuluhan langsung di tingkat masyarakat, kerja sama dengan tokoh masyarakat, pemanfaatan media sosial oleh figur publik lokal, serta penyediaan testimoni pengguna nyata yang menyoroti manfaat aplikasi Mobile JKN dalam kehidupan sehari-hari. Selain itu, perlu dilakukan optimalisasi kampanye edukasi mengenai *performance expectancy* atau manfaat praktis dari penggunaan aplikasi Mobile JKN, terutama dalam aspek kemudahan akses layanan, efisiensi waktu, dan transparansi informasi. Informasi ini harus disampaikan dengan bahasa yang sederhana, visual yang menarik, dan melalui media yang mudah dijangkau oleh masyarakat, termasuk melalui kanal daring dan cetak.

6.2.2 Bagi Fasilitas Kesehatan Tingkat Pertama (FKTP)

FKTP seperti Puskesmas dan klinik mitra BPJS berperan penting dalam mengintegrasikan edukasi teknologi ke dalam layanan kesehatan rutin. Oleh karena itu, FKTP disarankan untuk menyediakan pendampingan teknis langsung kepada pasien yang belum familiar dengan aplikasi Mobile JKN, misalnya melalui meja layanan khusus atau bantuan petugas di ruang tunggu, mendorong tenaga kesehatan dan petugas administrasi untuk secara aktif merekomendasikan penggunaan aplikasi kepada pasien dan keluarga pasien, dan mengadakan pelatihan ringan atau sosialisasi

kelompok kecil bagi pasien usia lanjut dan masyarakat dengan literasi digital rendah sebagai bentuk fasilitasi adopsi teknologi.

6.2.3 Bagi pengguna Mobile JKN

Bagi masyarakat pengguna maupun calon pengguna Aplikasi Mobile JKN, penting untuk membangun kebiasaan penggunaan aplikasi secara berkala agar familiar dan tidak merasa kesulitan saat dibutuhkan. Pengguna juga dianjurkan untuk mencari informasi, bertanya kepada pengguna lain, serta memanfaatkan fitur layanan pelanggan BPJS jika mengalami kendala teknis atau membutuhkan bantuan. Di samping itu, pengguna diharapkan dapat menjadi agen edukasi bagi lingkungan sekitar, khususnya bagi anggota keluarga atau tetangga yang belum mengetahui cara menggunakan aplikasi, sehingga tercipta efek domino dalam peningkatan adopsi secara kolektif di masyarakat.

6.2.4 Bagi peneliti selanjutnya

Peneliti selanjutnya disarankan untuk memperluas cakupan lokasi dan memperbanyak jumlah responden agar hasil penelitian memiliki daya generalisasi yang lebih tinggi. Selain itu, pendekatan *mixed-method* dapat digunakan untuk menggali lebih dalam dinamika sosial dan psikologis di balik penerimaan pengguna aplikasi.