BAB V
KESIMPULAN & SARAN

5.1 Kesimpulan

Dari keseluruhan temuan penelitian, dapat ditarik kesimpulan bahwa mengenai kesiapan teknologi, penerimaan pengguna, serta hubungan antar variabel dalam penggunaan Aplikasi Mobile JKN sebagai berikut:

1. Tingkat kesiapan teknologi pengguna Aplikasi Mobile JKN di Kabupaten Kuningan menunjukkan kecenderungan yang positif, yang ditunjukkan oleh dominannya dimensi positif *Technology Readiness Index,* yaitu *optimism* dan *innovativeness,* dibandingkan dimensi negatif seperti *discomfort* dan *insecurity.* Temuan ini mengindikasikan bahwa pengguna mempunyai kecenderungan sikap yang positif terhadap teknologi, sehingga secara umum tidak menunjukkan hambatan psikologis yang berarti dalam menerima penggunaan aplikasi layanan kesehatan digital.
2. Tingkat penerimaan pengguna terhadap Aplikasi Mobile JKN menunjukkan persepsi yang baik, yang tercermin dari persepsi kemudahan penggunaan *(perceived ease of use)* dan persepsi kegunaan *(perceived usefulness)*. Hal ini menunjukkan bahwa pengguna menilai aplikasi relatif mudah digunakan serta mampu memberikan manfaat dalam mendukung akses layanan kesehatan secara lebih efisien.
3. Pengaruh kesiapan teknologi terhadap *perceived usefulness* dan *perceived ease of use* bersifat selektif. Dimensi *optimism* berpengaruh signifikan terhadap *perceived ease of use* dan *perceived usefulness*, sedangkan *innovativeness* berpengaruh signifikan terhadap *perceived usefulness* namun tidak berpengaruh signifikan terhadap *perceived ease of use*. *Discomfort* berpengaruh negatif signifikan terhadap *perceived usefulness* ($t = 2{,}864$; $p = 0{,}004$), namun tidak berpengaruh signifikan terhadap *perceived ease of use*. Sementara itu, *insecurity* tidak berpengaruh signifikan terhadap kedua variabel tersebut ($p > 0{,}05$). Hal ini menunjukkan bahwa tidak seluruh dimensi *Technology Readiness Index* memiliki kontribusi yang sama dalam membentuk persepsi pengguna terhadap aplikasi.

4. Pengaruh *perceived usefulness* dan *perceived ease of use* terhadap *intention to use* terbukti berpengaruh positif dan signifikan. *Perceived ease of use* berpengaruh terhadap *intention to use* (t = 5,349; p = 0,000), sedangkan *perceived usefulness* juga berpengaruh signifikan (t = 5,459; p = 0,000). Temuan ini mengindikasikan bahwa niat penggunaan dipengaruhi oleh persepsi terhadap kemudahan dan manfaat yang dirasakan, sementara pengaruh kesiapan teknologi tidak terjadi secara langsung.

Secara umum, penelitian ini menunjukkan bahwa penerimaan pengguna terhadap Aplikasi Mobile JKN tidak semata-mata ditentukan oleh kesiapan teknologi maupun persepsi terhadap sistem secara terpisah, melainkan oleh interaksi keduanya. Kesiapan teknologi terbukti tidak selalu berpengaruh secara langsung terhadap niat penggunaan, namun memiliki peran penting melalui mekanisme mediasi, khususnya melalui *perceived usefulness* dan *perceived ease of use*.

Temuan ini menegaskan bahwa dimensi seperti *optimism* dan *innovativeness* tetap berkontribusi dalam mendorong niat penggunaan, tetapi pengaruh tersebut bekerja secara tidak langsung melalui pembentukan persepsi manfaat dan kemudahan. Di sisi lain, *perceived usefulness* muncul sebagai faktor utama dalam menentukan *intention to use*, sekaligus berperan sebagai mediator dalam menghubungkan kesiapan teknologi dengan keputusan penggunaan.

Temuan ini juga menunjukkan bahwa dalam konteks layanan kesehatan digital yang bersifat semi-wajib, pengguna tetap terdorong untuk menggunakan aplikasi meskipun terdapat hambatan tertentu, sehingga faktor penghambat seperti *discomfort* dan *insecurity* tidak selalu berperan signifikan dalam menentukan niat penggunaan.

Dengan demikian, keberhasilan implementasi Aplikasi Mobile JKN tidak hanya bergantung pada kesiapan pengguna terhadap teknologi, tetapi juga pada kemampuan sistem dalam mengonversi kesiapan tersebut menjadi persepsi manfaat yang nyata bagi pengguna.

Berdasarkan keseluruhan temuan tersebut, dapat disimpulkan bahwa tujuan penelitian ini telah tercapai, di mana penerimaan pengguna Aplikasi

Mobile JKN tidak dipengaruhi secara langsung oleh kesiapan teknologi, melainkan melalui persepsi kemudahan penggunaan dan terutama persepsi kegunaan sebagai faktor utama dalam membentuk niat penggunaan aplikasi.

5.2 Saran

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan, serta dengan mempertimbangkan temuan bahwa penerimaan pengguna terhadap Aplikasi Mobile JKN lebih dipengaruhi oleh persepsi kemudahan penggunaan dan kegunaan aplikasi dibandingkan faktor kesiapan teknologi, maka beberapa saran yang dapat diajukan adalah sebagai berikut:

1. Bagi pengembang dan pengelola Aplikasi Mobile JKN, disarankan untuk memprioritaskan peningkatan aspek *perceived ease of use* dan *perceived usefulness* sebagai faktor utama yang memengaruhi niat penggunaan. Upaya yang dapat dilakukan meliputi penyederhanaan alur penggunaan aplikasi, perbaikan desain antarmuka agar lebih intuitif, serta peningkatan kinerja sistem agar lebih stabil dan responsif. Selain itu, pengembangan fitur perlu diarahkan pada kebutuhan nyata pengguna, seperti kemudahan akses layanan, kecepatan proses administrasi, serta penyajian informasi yang jelas dan mudah dipahami.
2. Dalam rangka memperkuat penerimaan pengguna, pengelola aplikasi juga disarankan untuk mengoptimalkan strategi edukasi dan sosialisasi yang menekankan manfaat praktis penggunaan aplikasi. Mengingat dimensi *optimism* dan *innovativeness* terbukti berpengaruh terhadap persepsi pengguna, maka penyampaian informasi yang menonjolkan kemudahan dan manfaat aplikasi dalam aktivitas sehari-hari dapat meningkatkan sikap positif pengguna terhadap teknologi.
3. Meskipun variabel *insecurity* tidak menunjukkan pengaruh yang signifikan dalam penelitian ini, aspek keamanan dan perlindungan data pengguna tetap perlu menjadi perhatian. Oleh karena itu, pengelola aplikasi disarankan untuk meningkatkan transparansi terkait kebijakan keamanan data serta memberikan jaminan perlindungan informasi pribadi pengguna guna menjaga dan meningkatkan kepercayaan dalam jangka panjang.

4. Temuan bahwa *discomfort* berpengaruh negatif terhadap *perceived usefulness* menunjukkan pentingnya pengalaman penggunaan yang nyaman. Oleh karena itu, pengembangan aplikasi perlu memperhatikan aspek *usability* secara menyeluruh, termasuk kejelasan navigasi, kemudahan memahami fitur, serta minimisasi kesalahan sistem, sehingga dapat mengurangi ketidaknyamanan pengguna dan meningkatkan persepsi manfaat aplikasi.
5. Bagi peneliti selanjutnya, disarankan untuk mengembangkan model *Technology Readiness and Acceptance Model* (TRAM) dengan menambahkan variabel lain seperti *trust, satisfaction*, atau *facilitating conditions* agar dapat memberikan pemahaman yang lebih mendalam terkait faktor-faktor yang memengaruhi penerimaan teknologi. Hal ini penting mengingat tidak seluruh dimensi *Technology Readiness* dalam penelitian ini menunjukkan pengaruh yang signifikan. Selain itu, penelitian selanjutnya juga dapat dilakukan pada kelompok responden dengan karakteristik sosial dan demografis yang lebih bervariasi agar hasil penelitian memiliki cakupan yang lebih luas.