

## BAB VI

### PENUTUP

#### 6.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian mengenai Faktor Yang Memengaruhi Pemilihan Metode Pendaftaran Pasien BPJS Kesehatan Rawat Jalan di Rumah Sakit Islam Surabaya A. Yani Berdasarkan *Theory of Planned Behavior*, maka dapat diambil beberapa kesimpulan sebagai berikut:

1. Pada variabel *attitude toward behavior* pasien Rumah Sakit Islam Surabaya A Yani menunjukkan kecenderungan paling tinggi dalam menggunakan metode *mobile* JKN, dengan tingkat sikap yang berada pada kategori sedang. Hal ini menggambarkan bahwa pasien memiliki pandangan cukup positif terhadap penggunaan *Mobile* JKN sebagai metode pendaftaran, meskipun masih terdapat ruang untuk peningkatan dalam hal kenyamanan dan kepercayaan terhadap sistem tersebut.
2. Pada variabel *subjective norm*, pasien Rumah Sakit Islam Surabaya A Yani juga lebih banyak memilih *mobile* JKN dan berada pada kategori sedang. Temuan ini menunjukkan bahwa faktor sosial, seperti dorongan dari keluarga, teman, maupun lingkungan sekitar, turut memengaruhi keputusan pasien dalam memilih metode tersebut.
3. Pada variabel *perceived behavioral control*, pasien Rumah Sakit Islam Surabaya A Yani lebih banyak menggunakan *mobile* JKN dengan kategori

sedang. Kondisi ini menggambarkan bahwa pasien merasa cukup mampu dalam menggunakan aplikasi mobile JKN.

4. Pada variabel *intention*, pasien Rumah Sakit Islam Surabaya A Yani cenderung memilih mobile JKN sebagai metode utama pendaftaran karena dianggap lebih mudah, praktis, dan efisien dibandingkan metode lainnya. Hal ini mencerminkan adanya niat yang kuat untuk terus menggunakan aplikasi tersebut dalam proses pendaftaran rawat jalan.
5. Pada variabel *actual behavior*, sebagian besar pasien Rumah Sakit Islam Surabaya A Yani menggunakan mobile JKN dibandingkan metode lainnya seperti mesin pendaftaran mandiri maupun *website* rumah sakit. Hasil ini menunjukkan bahwa perilaku aktual pasien sejalan dengan niat mereka, di mana *mobile* JKN menjadi pilihan utama dalam proses pendaftaran di Rumah Sakit Islam Surabaya A. Yani.
6. Dari hasil pengaruh dengan menggunakan uji regresi logistik nominal, variabel yang berpengaruh signifikan terhadap *actual behavior* adalah *attitude toward behavior* dan *subjective norm*, sedangkan *perceived behavioral control* tidak berpengaruh signifikan terhadap *actual behavior*.

## 6.2 Saran

1. Untuk rumah sakit :
  - a. Perlu meningkatkan sosialisasi dan edukasi kepada pasien mengenai penggunaan *Website* rumah sakit dan Mesin Pendaftaran Mandiri agar pemanfaatannya lebih merata.

- b. Mengoptimalkan sistem IT dan infrastruktur agar *Website* dan *Mobile* JKN dapat diakses lebih lancar tanpa kendala teknis.

2. Untuk Peneliti Selanjutnya :

Melakukan penelitian dengan populasi lebih luas dan pada rumah sakit yang berbeda untuk memperoleh gambaran yang lebih komprehensif.