

## **BAB V**

### **KESIMPULAN DAN SARAN**

#### **5.1 Kesimpulan**

Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan terhadap 94 responden pasien rawat jalan di Poliklinik Spesialis RSUD Imelda Pekerja Indonesia, dapat disimpulkan bahwa:

1. Tingkat pengetahuan pasien terhadap penggunaan Mobile JKN secara keseluruhan berada pada kategori tinggi, yaitu sebanyak 60 responden (63,8%). Sementara itu, kategori sedang sebanyak 30 responden (31,9%) dan kategori rendah sebanyak 4 responden (4,3%).
2. Berdasarkan jenis kelamin, pengetahuan tinggi paling banyak dimiliki oleh pasien perempuan yaitu 38 responden (40,4%), dibanding laki-laki sebanyak 22 responden (23,4%).
3. Berdasarkan usia, kelompok usia 20–29 tahun memiliki pengetahuan tertinggi terbanyak yaitu 18 responden (19,1%). Ini menunjukkan bahwa kelompok usia produktif lebih aktif dalam penggunaan aplikasi digital seperti Mobile JKN.
4. Berdasarkan tingkat pendidikan, responden dengan latar belakang pendidikan SLTA mendominasi kategori pengetahuan tinggi yaitu sebanyak 32 responden (34%). Hal ini menunjukkan hubungan antara pendidikan dengan kemampuan memahami dan memanfaatkan layanan digital.

5. Berdasarkan pekerjaan, responden yang bekerja di sektor swasta menunjukkan tingkat pengetahuan tinggi terbanyak yaitu sebanyak 25 responden (26,6%), yang menunjukkan akses informasi dan kebiasaan penggunaan teknologi lebih baik pada kelompok ini.
6. Berdasarkan riwayat berobat, responden dengan kunjungan berulang memiliki tingkat pengetahuan tinggi lebih banyak dibandingkan dengan kunjungan pertama, yaitu masing-masing 31 responden (33%) dan 29 responden (30,9%).

## **5.2 SARAN**

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan, penulis memberikan beberapa saran sebagai berikut:

### **1. Bagi Rumah Sakit**

Diharapkan dapat meningkatkan kegiatan edukasi atau sosialisasi kepada pasien, khususnya bagi pasien baru atau pasien lansia, mengenai penggunaan aplikasi Mobile JKN. Sosialisasi dapat dilakukan melalui banner, brosur, ataupun bimbingan langsung dari petugas pendaftaran.

### **2. Bagi BPJS Kesehatan**

Disarankan untuk lebih aktif melakukan penyuluhan digital kepada masyarakat umum tentang fitur dan manfaat Mobile JKN, serta memberikan layanan bantuan teknis secara langsung atau daring untuk membantu peserta yang mengalami kesulitan dalam penggunaan aplikasi.

### **3. Bagi Peneliti Selanjutnya**

Diharapkan dapat mengembangkan penelitian ini lebih lanjut dengan menjangkau populasi yang lebih luas serta melakukan analisis hubungan antara tingkat pengetahuan dengan faktor lain seperti literasi digital, akses internet, dan frekuensi penggunaan aplikasi.

#### 4. Bagi Pasien/Responden

Diharapkan untuk lebih aktif mencari informasi terkait hak dan kewajiban sebagai peserta JKN serta memanfaatkan teknologi yang telah disediakan demi mempercepat dan mempermudah proses pelayanan kesehatan.