

BAB V

PENUTUP

V.1 Kesimpulan

Hasil penelitian yang berjudul “Evaluasi Implementasi Sistem Pendaftaran *Online* terhadap Kepuasan Pasien di Puskesmas Kemayoran Tahun 2023” dapat disimpulkan bahwa responden didominasi oleh usia remaja akhir (17 – 25 tahun) (32.0%), berjenis kelamin perempuan (70.9%), pendidikan terakhir SMA/SMK (56.4%), bekerja (56.4%), dan menggunakan aplikasi Mobile JKN (75%). Penilaian baik yang diberikan oleh responden pada dimensi isi sebanyak 170 responden (98.8%), dimensi akurasi sebanyak 168 responden (97.7%), dimensi format sebanyak 163 responden (94.8%), dimensi kemudahan penggunaan sebanyak 167 responden (97.1%), dan dimensi ketepatan waktu sebanyak 166 responden (96.5%). Responden yang merasa puas secara keseluruhan pada sistem pendaftaran *online* di Puskesmas Kemayoran sebanyak 168 responden (97.7%). Tidak terdapat hubungan antara usia ($p = 0.999$), jenis kelamin ($p = 1.000$), tingkat pendidikan ($p = 1.000$), dan pekerjaan ($p = 0.633$) dengan kepuasan pasien pendaftaran *online* di Puskesmas Kemayoran tahun 2023. Sementara itu, terdapat hubungan dimensi isi dimensi isi ($p = 0.046$), dimensi akurasi ($p = 0.002$), dimensi format ($p = 0.000$), dimensi kemudahan penggunaan ($p = 0.000$), dan dimensi ketepatan waktu ($p = 0.006$) dengan kepuasan pasien pendaftaran *online* di Puskesmas Kemayoran tahun 2023.

V.2 Saran

V.2.1 Bagi Puskesmas Kemayoran

Berikut ini saran yang dapat diajukan bagi Puskesmas Kemayoran didasari dengan hasil penelitian, yaitu:

- a. Membuat sebuah media yang dapat digunakan pasien pendaftaran *online* untuk menyampaikan kritik, saran, dan keluhannya terhadap pelayanan pendaftaran *online* agar lebih baik lagi kedepannya.
- b. Kritik, saran, dan keluhan pasien terkait aplikasi pendaftaran *online* dapat disampaikan kepada pihak pembuat aplikasi untuk dapat memperbaiki dan

meningkatkan kualitas aplikasi, seperti menambahkan pendaftaran poli sesuai kebutuhan pasien, memberikan informasi yang terbaru, memberikan tampilan warna yang lebih menarik, dan penambahan fitur sisa nomor antrean pasien.

- c. Melakukan evaluasi implementasi pendaftaran *online* secara berkala agar dapat dijadikan sebagai bahan masukan untuk mengambil sebuah keputusan dalam meningkatkan kualitas aplikasi pendaftaran *online* dan jumlah pengguna pendaftaran *online*.
- d. Memperbaiki alur pendaftaran pelayanan, khususnya pendaftaran *online* agar lebih singkat guna meningkatkan kenyamanan dan kepuasan pasien.
- e. Menambahkan jumlah petugas loket pendaftaran atau membuat loket khusus untuk pendaftaran *online* agar dapat meningkatkan kenyamanan pasien, mempercepat proses pendaftaran *online*, dan tidak terjadi antrean yang panjang.

V.2.2 Bagi Peneliti Selanjutnya

Saran bagi peneliti selanjutnya diharapkan dapat melakukan evaluasi implementasi sistem pendaftaran *online* dengan menggunakan metode yang lain selain metode *End-User Computing Satisfaction* (EUCS). Penggunaan metode lain bertujuan untuk menilai sistem pendaftaran *online* dari sudut pandang yang berbeda.