

BAB V PENUTUP

V.1. Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan dengan judul “Evaluasi Penerapan Aplikasi Pelayanan Rumah Sakit Berbasis *Website* Terhadap Tingkat Kepuasan Pasien Rawat Jalan di Rumah Sakit Budi Kemuliaan Tahun 2024” dapat ditarik kesimpulan sebagai berikut:

- a. Hasil distribusi dan frekuensi kepuasan pasien rawat jalan pada penerapan aplikasi layanan rumah sakit berbasis *website* di Rumah Sakit Budi Kemuliaan didapatkan hasil sebanyak 82 (84,5%) responden yang menyatakan puas.
- b. Hasil distribusi dan frekuensi kemudahan penggunaan (*perceived ease of use*) didominasi responden yang menyatakan sesuai sebanyak 81 (83,5%), Responden yang menyatakan sesuai pada variabel manfaat penggunaan (*perceived usefulness*) sebanyak 82 (84,5%) responden. Responden yang menyatakan sesuai pada variabel sikap penggunaan (*attitude toward using*) sebanyak 80 (82,5%) responden. Responden yang menyatakan sesuai pada variabel kecenderungan penggunaan (*behavioral intention to use*) sebanyak 81 (83,5%) responden. Responden yang menyatakan sesuai pada variabel kondisi pengguna (*actual system usage*) sebanyak 84 (86,6%) responden.
- c. Hasil uji bivariat *chi-square* menyatakan bahwa terdapat hubungan yang signifikan antara variabel kemudahan penggunaan (*perceived ease of use*) terhadap tingkat kepuasan pasien rawat jalan pada penggunaan aplikasi layanan rumah sakit berbasis *website* di Rumah Sakit Budi Kemuliaan ($p\text{-value} = 0,000$).
- d. Hasil uji bivariat *chi-square* menyatakan bahwa terdapat hubungan yang signifikan antara variabel manfaat penggunaan (*perceived usefulness*) terhadap tingkat kepuasan pasien rawat jalan pada penggunaan aplikasi

layanan rumah sakit berbasis *website* di Rumah Sakit Budi Kemuliaan (p -value = 0,000).

- e. Hasil uji bivariat *chi-square* menyatakan bahwa terdapat hubungan yang signifikan antara variabel sikap penggunaan (*attitude toward using*) terhadap tingkat kepuasan pasien rawat jalan pada penggunaan aplikasi layanan rumah sakit berbasis *website* di Rumah Sakit Budi Kemuliaan (p -value = 0,000).
- f. Hasil uji bivariat *chi-square* menyatakan bahwa terdapat hubungan yang signifikan antara variabel kecenderungan penggunaan (*behavioral intention to use*) terhadap tingkat kepuasan pasien rawat jalan pada penggunaan aplikasi layanan rumah sakit berbasis *website* di Rumah Sakit Budi Kemuliaan (p -value = 0,000).
- g. Hasil uji bivariat *chi-square* menyatakan bahwa terdapat hubungan yang signifikan antara variabel kondisi nyata penggunaan (*actual system usage*) terhadap tingkat kepuasan pasien rawat jalan pada penggunaan aplikasi layanan rumah sakit berbasis *website* di Rumah Sakit Budi Kemuliaan (p -value = 0,000).

V.2. Saran

V.2.1. Saran Bagi Pihak Rumah Sakit Budi Kemuliaan

- a. Rumah sakit perlu melakukan evaluasi secara berkala terhadap penggunaan aplikasi layanan rumah sakit berbasis *website* kepada pasien yang menggunakannya dengan melakukan survey atau wawancara mendalam dengan pasien yang menggunakan *website* rumah sakit.
- b. Rumah sakit dapat melakukan memperbaiki layanan bagi pasien yang telah mendaftar *online* melalui *website* rumah sakit agar pasien merasa ingin terus menggunakannya secara jangka panjang dengan membuat layanan yang terintegrasi langsung dengan beberapa poli sehingga pasien tidak perlu menunggu lama setelah melakukan pendaftaran secara online.

V.2.2. Saran Bagi Peneliti Selanjutnya

Saran bagi peneliti selanjutnya yaitu dengan melakukan penelitian lebih mendalam terkait aplikasi layanan rumah sakit berbasis *website* terhadap faktor lainnya yang memiliki kemungkinan saling berhubungan dan menjadi variabel pendukung terhadap kepuasan pasien yang menggunakan aplikasi layanan rumah sakit karena pada penelitian, belum diketahui dengan jelas mengenai alasan mendalam mengenai keefektifan dan pendapat keluhan yang dirasakan pada penggunaan aplikasi layanan rumah sakit berbasis *website* di Rumah Sakit Budi Kemuliaan. Peneliti selanjutnya dapat meneliti lebih mendalam menggunakan *mixed method* sehingga penelitian dapat teridentifikasi sama ke akar permasalahan.