

BAB V

PENUTUP

V.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan pada 100 responden di Rumah Sakit Islam Jakarta Pondok Kopi dapat diperoleh kesimpulan sebagai berikut:

- a. Terdapat 71% responden menyatakan puas terhadap fitur pendaftaran *online* Mobile JKN. Mayoritas karakteristik responden berada pada kelompok usia lansia awal (46-55 tahun) sebesar 30%, sebagian berjenis kelamin perempuan (58%), tingkat pendidikan terbanyak pada (SD-SMA/SMK) sebesar 54%, dan mayoritas responden tidak bekerja sebesar 47%.
- b. Pada variabel E-Service Quality, sebagian besar responden memberikan penilaian positif terhadap lima dimensi yang diukur. Pada dimensi efisiensi sebesar 66% responden menyatakan bahwa aplikasi Mobile JKN mudah digunakan. Pada dimensi ketersediaan sistem sebesar 76% responden menilai bahwa sistem aplikasi sudah stabil dan jarang mengalami gangguan teknis. Pada dimensi pemenuhan sebesar 73% responden menyatakan bahwa informasi dan layanan yang tersedia dalam aplikasi sesuai dengan harapan. Sementara itu, dimensi privasi dan responsivitas mendapat penilaian tertinggi sebesar 82%, menunjukkan bahwa pada dimensi privasi menunjukkan tingkat kepercayaan yang tinggi terhadap perlindungan data pribadi dan pada dimensi responsivitas, responden menilai bahwa layanan tergolong cepat dan tanggap dalam menanggapi kebutuhan pasien.
- c. Tidak terdapat hubungan antara variabel independen karakteristik responden seperti usia, jenis kelamin, pendidikan, dan pekerjaan, terhadap kepuasan pasien di Rumah sakit Islam Jakarta Pondok Kopi.

- d. Terdapat hubungan antara variabel independen E-Service Quality, seperti efisiensi, ketersediaan sistem, pemenuhan, privasi, dan responsivitas, terhadap kepuasan pasien Di Rumah Sakit Islam Jakarta Pondok Kopi.

V.2 Saran

Berdasarkan hasil penelitian, terdapat beberapa saran penelitian yang dapat diberikan peneliti untuk pihak-pihak terkait, yaitu sebagai berikut:

- a. Bagi Rumah Sakit Islam Jakarta Pondok Kopi

Rumah sakit diharapkan dapat memfasilitasi mekanisme penyaluran aspirasi pasien, seperti saran, kritik, dan masukan yang dialami selama menggunakan aplikasi Mobile JKN. Informasi tersebut kemudian dapat dijadikan bahan evaluasi dan diteruskan kepada BPJS Kesehatan untuk mendorong peningkatan kualitas aplikasi. Dengan adanya kerjasama ini, kualitas layanan digital rumah sakit dapat ditingkatkan.

- b. Bagi Program Studi Kesehatan Masyarakat

Diharapkan perlunya menambah ketersediaan literatur yang relevan terkait sistem layanan digital dan kepuasan pasien. Hal ini bertujuan untuk memudahkan mahasiswa dalam mengakses referensi ilmiah yang mendukung penyusunan karya tulis akademik serta memperkaya keilmuan dibidang pelayanan kesehatan.

- c. Bagi Peneliti Selanjutnya

Diharapkan dapat menggali lebih dalam dimensi lain seperti dimensi kontak dan dimensi kompensasi yang belum dibahas dalam penelitian ini, serta menganalisis seluruh fitur dalam aplikasi Mobile JKN sehingga dapat menambah wawasan dan hasil kajian mengenai penggunaan aplikasi layanan kesehatan seperti Mobile JKN.