

## BAB 5

### PENUTUP

#### 5.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan mengenai Evaluasi Implementasi Pendaftaran *Online* melalui Aplikasi JakSehat di Puskesmas Kecamatan Cipayung, dapat disimpulkan sebagai berikut:

**a. Gambaran implementasi pelayanan pendaftaran *online* melalui aplikasi JakSehat di Puskesmas Kecamatan Cipayung**

Pada aspek *input*, sarana teknis seperti komputer, mesin antrian, dan sistem e-Puskesmas sudah cukup memadai, serta sudah ada SOP Pendaftaran *Online* No. CPY/SOP/LOK-13 telah tersedia sebagai pedoman pelaksanaan. Namun, tidak ada pelatihan resmi yang diberikan kepada petugas mengenai penggunaan sistem pendaftaran *online*, dan pedoman yang diberikan hanya berupa informasi tidak resmi melalui video tutorial. Selain itu, pemahaman tentang SOP masih tidak merata di antara petugas, dan aplikasi JakSehat hanya bisa diakses oleh pengguna perangkat *Android*, sehingga pengguna *iOS* tidak dapat menggunakan aplikasi tersebut. Beberapa pengguna merasa kesulitan saat mendaftar akun karena prosesnya terasa rumit, seperti harus memasukkan nomor kartu keluarga (KK) yang panjang, verifikasi OTP, dan mengingat kata sandi. Ketidakstabilan server pada waktu tertentu membuat beberapa pengguna tidak bisa membuka aplikasi, sehingga mereka memutuskan untuk mendaftar langsung ke puskesmas.

Pada aspek *process*, alur pelayanan secara umum sudah berjalan sesuai dengan SOP dan memberikan kemudahan bagi pasien untuk mendaftar dari rumah. Namun, masih ada masalah yaitu ketidaksinkronan *bridging* BPJS serta keharusan mendaftar langsung ke puskesmas bagi pasien baru yang belum terdaftar di sistem.

Pada aspek *output*, pemanfaatan aplikasi JakSehat telah menunjukkan perkembangan positif, terlihat dari jumlah pengguna *online* yang melebihi

yang mendaftar langsung ke puskesmas (*offline*), yaitu mencapai 123 pasien berdasarkan data yang diperoleh melalui wawancara dengan informan kunci pada hari pengambilan data yang berlangsung, serta peningkatan efisiensi waktu tunggu, khususnya pada tahap verifikasi atau validasi di loket dan pemanggilan di poli. Namun, pemanfaatan aplikasi belum merata akibat keterbatasan perangkat dan rendahnya literasi digital. Selain itu, masih ditemukan duplikasi antrean, di mana pasien *online* tetap harus mengambil nomor antrean dari mesin dan menunggu giliran verifikasi seperti pasien yang mendaftar langsung (*offline*).

**b. Faktor pendukung dalam pelaksanaan pelayanan pendaftaran *online* melalui aplikasi JakSehat di Puskesmas Kecamatan Cipayung**

Penelitian ini mengidentifikasi faktor pendukung implementasi, berupa ketersediaan sarana teknis dan stabilitas jaringan, peran aktif petugas dalam mendampingi pasien, kepemilikan *smartphone* dan literasi digital yang memadai pada sebagian pasien, dukungan keluarga bagi pasien lansia, fleksibilitas aplikasi yang memungkinkan pasien beralih ke puskesmas alternatif apabila kuota penuh, pimpinan yang mewajibkan pendaftaran *online* pada poli tertentu.

**c. Faktor penghambat dalam pelaksanaan pelayanan pendaftaran *online* melalui aplikasi JakSehat di Puskesmas Kecamatan Cipayung**

Faktor penghambat mencakup ketidaksinkronan *bridging* BPJS dan ketidakstabilan server, jangkauan sosialisasi yang masih terbatas dan pasif, keterbatasan aksesibilitas platform, rendahnya literasi digital di kalangan lansia, serta kompleksitas pendaftaran dan keterbatasan fitur aplikasi.

**d. Rekomendasi untuk mengoptimalkan efektivitas implementasi pelayanan pendaftaran *online* melalui aplikasi JakSehat di Puskesmas Kecamatan Cipayung**

Berdasarkan hasil penelitian, dirumuskan empat rekomendasi optimalisasi. Pertama, memperkuat infrastruktur dan tata kelola teknis

menjadi prioritas utama, khususnya untuk memperbaiki sistem sinkronisasi *bridging* BPJS yang selama ini sering menimbulkan masalah, serta mengembangkan fitur *check-in* berbasis kode *QR* sebagai langkah nyata untuk mengurangi adanya antrean yang berulang di lapangan. Kedua, perlu ditingkatkan efektivitas dalam menyampaikan informasi mengenai JakSehat karena tidak semua kalangan masyarakat secara aktif menggunakan media sosial atau platform digital. Upaya yang bisa dilakukan antara lain memperluas cakupan informasi dengan bekerja sama dengan pengurus RT/RW, menambahkan poster visual yang menjelaskan alur pendaftaran di area puskesmas yang strategis, serta menerapkan program bantuan khusus untuk lansia yang melibatkan kader kesehatan atau anggota keluarga. Dengan cara ini, informasi tentang layanan JakSehat dapat sampai kepada seluruh lapisan masyarakat, termasuk mereka yang kurang terjangkau oleh informasi melalui media sosial. Ketiga, penggunaan aplikasi perlu lebih mudah lagi dengan menyederhanakan proses mendaftar akun, serta mengembangkan versi *iOS* agar tidak ada pengguna yang tertinggal karena keterbatasan platform. Keempat, kapasitas tenaga manusia harus ditingkatkan dengan memberikan pelatihan yang teratur kepada petugas pendaftaran, sekaligus meningkatkan kualitas komunikasi antara petugas dan pasien agar mereka bisa membantu penggunaan layanan digital secara efektif.

## 5.2 Saran

### 5.2.1 Bagi Pengembang Aplikasi JakSehat

- a. Mengembangkan versi *iOS* dari aplikasi JakSehat agar seluruh pengguna dapat mengakses layanan pendaftaran *online* tanpa terkendala kompatibilitas platform.
- b. Mengintegrasikan fitur *check-in* berbasis kode *QR* bagi pasien *online* di Puskesmas, untuk secara bertahap mengurangi verifikasi manual di loket pendaftaran.

- c. Menyederhanakan proses pendaftaran akun dan autentikasi, serta memperkuat keamanan data pasien guna meningkatkan kepercayaan pengguna terhadap sistem.

### 5.2.2 Bagi Puskesmas

- a. Memastikan SOP yang diperbarui mencakup seluruh aspek yang sebelumnya berjalan berdasarkan kebijakan tidak tertulis, seperti pengaturan antrean pasien *online* dan *offline* serta penanganan gangguan sistem.
- b. Mengusulkan kepada Dinas Kesehatan DKI Jakarta untuk menyederhanakan prosedur koordinasi pelaporan gangguan teknis, khususnya terkait ketidaksinkronan *bridging* BPJS, agar kendala yang dilaporkan puskesmas dapat ditangani lebih cepat tanpa melalui proses surat-menyurat yang memakan waktu.
- c. Menata kembali pembagian tugas pada petugas pendaftaran agar tidak ada petugas yang merangkap pekerjaan di loket laboratorium, kasir dan pendaftaran dalam waktu bersamaan.
- d. Mengadakan program orientasi yang terstruktur bagi petugas baru, mencakup pemahaman terhadap SOP dan alur kerja sistem, sehingga petugas tidak lagi hanya mengandalkan pengarahan informal sebagai sumber pemahaman utama.
- e. Memperluas jangkauan sosialisasi melalui media yang lebih beragam, khususnya kepada masyarakat yang belum pernah berkunjung ke puskesmas, agar lebih banyak pihak yang mengetahui layanan pendaftaran *online* melalui aplikasi JakSehat di Puskesmas ini.

### 5.2.3 Bagi Peneliti Selanjutnya

- a. Mengembangkan penelitian terkait efisiensi sistem pendaftaran *online* dengan pendekatan kuantitatif atau *mixed methods* guna memperoleh gambaran yang lebih objektif.
- b. Memperluas cakupan penelitian dengan melibatkan beberapa puskesmas di wilayah DKI Jakarta untuk memperoleh hasil yang lebih representatif.