

BAB 5

SIMPULAN DAN SARAN

5.1 Simpulan

Berdasarkan hasil penelitian terhadap 94 pasien rawat jalan di Rumah Sakit Atma Jaya yang melakukan pendaftaran secara mandiri melalui aplikasi *Mobile JKN*, maka diperoleh simpulan sebagai berikut:

1. Karakteristik responden menunjukkan bahwa sebagian besar pengguna layanan pendaftaran *online Mobile JKN* adalah perempuan, yaitu sebanyak 63 responden (67%). Hampir setengah (26,6%) atau 25 responden berasal dari kelompok usia lanjut (lansia dan manula), dan hampir setengah (41,5) atau 39 responden memiliki tingkat pendidikan menengah (SMA).
2. Sebagian besar (51,1%) atau 48 responden menilai kualitas layanan pendaftaran *online Mobile JKN* baik, dan 46 responden (48,9%) menilai tidak baik.
3. Hampir seluruh (90,4%) atau 85 responden merasa puas terhadap layanan pendaftaran *online* menggunakan aplikasi *Mobile JKN*.
4. Terdapat hubungan yang signifikan antara kualitas layanan pendaftaran *online Mobile JKN* dengan kepuasan pasien rawat jalan di Rumah Sakit Atma Jaya, dengan nilai $p = 0,001$ ($p < 0,05$). Nilai koefisien korelasi $\gamma = 1,0$ artinya kekuatan hubungan sangat kuat dengan arah positif. Hal ini menunjukkan bahwa semakin baik kualitas layanan yang diterima pasien, maka semakin tinggi pula tingkat kepuasan yang dirasakan.

5.2 Saran

1. Bagi Peneliti Selanjutnya

Penelitian ini diharapkan dapat menjadi referensi bagi peneliti selanjutnya yang ingin mengkaji lebih dalam mengenai pengaruh kualitas layanan digital terhadap kepuasan pasien. Penelitian berikutnya dapat memperluas variabel yang diteliti, misalnya dengan menambahkan kecepatan layanan, kemudahan akses, faktor literasi digital, pengalaman

pengguna, atau kepuasan pada dimensi layanan lain agar hasil penelitian lebih komprehensif.

2. Bagi Rumah Sakit

Hasil penelitian ini dapat digunakan sebagai bahan evaluasi untuk meningkatkan mutu pelayanan, khususnya sistem pendaftaran *online Mobile JKN*. Rumah sakit disarankan untuk terus mengoptimalkan kualitas layanan digital, memperbaiki kendala teknis pada aplikasi, serta meningkatkan sosialisasi dan pendampingan bagi pasien, terutama kelompok lansia yang mengalami kesulitan dalam menggunakan aplikasi.