

BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

5.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan maka dapat ditarik kesimpulan yaitu:

1. Berdasarkan 7 faktor kesiapan yaitu *Perceived Ease of Use* (PEOU), *Subject norm* (Norma Subjektif), *Perceived Behavioral Control* (PBC), *Perceived Usefulness* (PU), *Attitude toward using technology*, *Behavioral intention to use*, *Perceived service availability*. Pasien 100% merasa siap untuk menggunakan pendaftaran *online* melalui aplikasi RSUD Kanjuruhan dan Mobile JKN di bagian tempat pendaftaran pasien rawat jalan RSUD Kanjuruhan Kab. Malang.
2. Penggunaan pendaftaran *online* di bagian tempat pendaftaran pasien rawat jalan RSUD Kanjuruhan Kab. Malang yaitu menurut 5 dimensi mutu pelayanan kesehatan yaitu kehandalan (*reliability*) dan empati (*emphaty*) memiliki nilai puas 9.2% dan tidak puas 3.8%, ketanggapan (*responsiveness*) dan keyakinan/jaminan (*confidence/assurances*) puas 95% dan tidak puas 5%, serta dimesi penampilan/bukti fisik (*tangibles*) puas 91.4% dan tidak puas 8.6%. Dengan hasil akhir 2 kategori yaitu sebanyak 95% pasien mengatakan puas dan 5% pasien mengatakan tidak puas.

5.2 Saran

Berdasarkan hasil penelitian dan kesimpulan maka peneliti memberikan saran agar dapat bermanfaat untuk kedepannya yaitu:

1. Aplikasi RSUD Kanjuruhan perlu dikembangkan lagi agar dapat mendeteksi rujukan pasien tersebut masih aktif atau tidak.
2. Mengupayakan pasien untuk melakukan pendaftaran *online* agar tidak terjadinya penumpukan pasien pada bagian TPPRJ dan kepuasan pasien terus meningkat kedepannya.

3. Pada dimensi *Responsiveness* (Daya Tanggap) perlu ditingkatkan kemampuan petugas untuk membantu pasien ketika kesulitan dalam melakukan pendaftaran *online* dengan cara mengikuti *workshop* atau pelatihan.