BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

5.1 Kesimpulan

Berdasarkan dari hasil penelitian melalui observasi dan wawancara dengan informan mengenai Pelayanan Aplikasi Jaksehat di Puskesmas Jagakarsa dengan menggunakan teori milik Parasuraman, Zeithaml, Berry (1988) dapat ditarik kesimpulan bahwa pelayanan sudah cukup baik walaupun masih terdapat beberapa kendala dalam hal pelayanan melalui aplikasi Jaksehat, namun kendala tersebut dapat ditangani dengan baik oleh Petugas Puskesmas Jagakarsa. Aplikasi Jaksehat masih belum handal dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat. Untuk meningkatkan keandalan layanan, beberapa aspek seperti kejelasan petunjuk penggunaan, pembaruan data yang lebih cepat, serta sosialisasi yang lebih luas perlu terus diperbaiki dan ditingkatkan agar dapat memenuhi kebutuhan seluruh masyarakat secara lebih optimal. Aplikasi Jaksehat masih kurang tanggap dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat. Jaksehat masih banyak menghadapi tantangan. Beberapa kendala utama yang dihadapi oleh pengguna meliputi aplikasi yang sering mengalami keterlambatan atau lemot, kesulitan dalam melakukan login, error saat registrasi, serta jadwal dokter yang tidak sesuai dengan informasi yang tercantum dalam aplikasi. Masalah ini menyebabkan antrian yang panjang dan waktu tunggu yang lebih lama bagi pasien di Puskesmas.

Aplikasi Jaksehat sudah terjamin keamanannya, dikatakan bahwa sebagian besar pengguna aplikasi Jaksehat sudah merasa yakin keamanan data milik para pengguna tidak akan disalahgunakan dan merasa yakin dalam mengakses aplikasi Jaksehat untuk melakukan pendaftaran. Namun, masih terdapat kendala seperti ketidaksesuaian informasi antara aplikasi dan kondisi di lapangan dan jadwal dokter yang tidak terbaru secara real-time yang menimbulkan kebingungan bagi pengguna. Aplikasi Jaksehat sudah berempati dalam memberikan pelayanan. Jaksehat sudah memberikan pelayanan kesehatan yang cukup baik yaitu dengan memahami serta memenuhi kebutuhan pasien

melalui aplikasi Jaksehat. Namun, terdapat beberapa kendala yang masih dihadapi oleh pengguna, terutama dalam hal aksesibilitas bagi lansia dan pasien berkebutuhan khusus. Tampilan dalam aplikasi Jasehat membantu masyarakat dalam memahami aplikasi tersebut. Tampilan pada aplikasi Jaksehat sudah membantu para pengguna dalam melakukan pendaftaran secara online. Namun menurut beberapa pengguna tampilan dari aplikasi Jaksehat ini masih kurang menarik dan tidak ada penjelasan mengenai tata cara penggunaan aplikasi. Selain dari aspek visual, kendala teknis seperti kesulitan dalam proses login juga menjadi masalah utama pengguna. Maka dari itu diperlukan lagi evaluasi mengenai pelayanan melalui aplikasi Jaksehat di Puskesmas Jagakarsa agar pelaksanaan pelayanan melalui aplikasi Jaksehat dapat berjalan dengan baik dan memberikan kenyamanan bagi pengguna aplikasi Jaksehat.

5.2 Saran

Berdasarkan hasil penelitian, beberapa saran dapat diberikan untuk meningkatkan pelayanan aplikasi Jaksehat di Puskesmas Jagakarsa. Pertama, diperlukan perbaikan dalam aspek keandalan aplikasi, seperti peningkatan kecepatan akses, optimalisasi sistem untuk mengurangi error saat login dan registrasi, serta pembaruan data secara real-time, khususnya terkait jadwal dokter agar informasi yang diberikan selalu akurat. Kedua, perlu dilakukan sosialisasi yang lebih luas kepada masyarakat mengenai penggunaan aplikasi, termasuk penyediaan panduan yang jelas dan mudah dipahami, baik dalam bentuk teks maupun video tutorial, agar pengguna, terutama lansia dan pasien berkebutuhan khusus, dapat lebih mudah mengakses layanan. Ketiga, tampilan aplikasi perlu diperbarui agar lebih menarik dan user-friendly dengan antarmuka yang lebih intuitif serta fitur yang lebih responsif terhadap kebutuhan pengguna. Terakhir, evaluasi berkala terhadap kinerja aplikasi perlu dilakukan dengan melibatkan masukan dari pengguna agar pelayanan yang diberikan dapat terus berkembang sesuai dengan kebutuhan masyarakat. Dengan menerapkan saran-saran ini, diharapkan aplikasi Jaksehat dapat lebih optimal dalam memberikan pelayanan yang nyaman, cepat, dan efisien bagi seluruh pengguna.