

BAB V

PENUTUP

5.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan yang sudah dipaparkan. Berikut adalah kesimpulan dari penelitian Pelayanan Kesehatan Berbasis Android (e-Jantung) di RSUD Kramat Jati dengan menggunakan teori yang dikemukakan oleh Lenvine (Syahrudin, 2019), yaitu:

1. Daya tanggap (*responsiveness*), pada indikator ini proses pelayanan melalui aplikasi e-Jantung dinilai sudah cukup efektif dalam proses registrasi pendaftaran pelayanan kesehatan di RSUD Kramat Jati. Karena jika dibandingkan dengan sebelumnya yang mengharuskan mereka untuk mengantri dari pagi hari hanya untuk mendapatkan nomor antrian pendaftaran, maka masyarakat lebih memilih menggunakan aplikasi e-Jantung. Mereka hanya perlu mendaftar menggunakan handphone dari rumah dan memilih jadwal kedatangan, sehingga dapat memperkirakan sekiranya kapan mereka bersiap diri untuk datang ke RSUD Kramat Jati tepat waktu. Pelayanan yang diberikan oleh pegawai juga sama baiknya, pegawai sudah cepat tanggap untuk membantu masyarakat yang terkendala pada aplikasi seperti aplikasi errorr biasanya petugas menanyakan letak errornya dimana dan akan dihubungkan dengan pengelola aplikasi, kemudian dicarikan solusi terbaik. Untuk lansia khususnya pada lansia yang kurang paham dengan teknologi, pada umumnya akan dibantu oleh petugas yang berada di area pendaftaran.

2. *Responsibilitas (responsibility)*, pada indikator ini waktu pelayanan sudah cukup optimal sesuai dengan Standar Operasional Prosedur (SOP), yaitu jam 07.00 - 12.00 WIB. Namun, aplikasi ini dirasa belum efektif jika digunakan oleh pasien lansia yang pada dasarnya gaptek/gagap teknologi, mereka tidak dapat menggunakan secara mandiri dan meminta bantuan pada petugas untuk mengisi pendaftaran secara online dengan aplikasi e-Jantung.
3. *Akuntabilitas (accountability)*, pada indikator ini pelayanan dinilai sudah sesuai dengan stakeholder dan norma-norma yang ada. Dari segi infrastruktur sarana dan prasarana juga sudah tersedia kotak pengaduan/permohonan masyarakat untuk aplikasi e-Jantung yang disediakan secara digital dan non digital sebagai kontribusi masyarakat untuk meningkatkan pelayanan di RSUD Kramat Jati. Namun, seperti poin sebelumnya untuk alur penggunaan aplikasi e-Jantung belum tersedia spanduk ataupun banner untuk masyarakat pahami tentang tata cara penggunaan aplikasi tersebut.

5.2 Saran

Berdasarkan kesimpulan yang sudah dipaparkan diatas, berikut adalah saran yang peneliti berikan:

1. Saran Teoritis
 - a. Peneliti menyadari bahwa dalam penelitian ini sumber-sumber dan referensi yang terkait secara langsung dengan penelitian yang digunakan masih kurang. Oleh karena itu, bagi peneliti selanjutnya agar lebih memperbanyak lagi sumber-sumber dan referensi yang akurat terkait

dengan permasalahan yang diangkat.

- b. Bagi peneliti selanjutnya sebaiknya waktu yang digunakan untuk meneliti dan mengumpulkan data lebih diperpanjang agar dapat melakukan wawancara secara mendalam.

2. Saran Praktis

Kepada RSUD Kramat Jati, disarankan untuk kedepannya perlu diperbaiki kembali aplikasinya karena masih ada kendala pada aplikasi yang terkadang mengalami error pada sistem, perlu diadakan maintenance atau pemeliharaan secara berkala pada aplikasi agar berjalan dengan optimal. Kemudian diadakan kembali sosialisasi penggunaan aplikasi e-Jantung ini terutama untuk para lansia yang pada dasarnya gagap teknologi sehingga dapat menggunakan aplikasi e-Jantung secara mandiri.

