

BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

5.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil analisa pada pembahasan melalui pengukuran dengan mengadopsi dua dimensi dari teori Papadomechilaki dan Mentzas (2012) terkait kualitas pelayanan kesehatan melalui Aplikasi JAKSehat di Puskesmas Kecamatan Kramat Jati maka kesimpulan dalam penelitian ini adalah;

1. Efektivitas dan Efisiensi

Dimensi efektivitas dan efisiensi akan menunjukkan seberapa mudah penggunaan situs e-government dan tingkat kemanfaatan informasi yang ditawarkan. Dalam dimensi efektivitas dan efisiensi terdapat 7 indikator sebagai berikut;

a. Struktur aplikasi yang jelas dan mudah diikuti

Pada indikator ini pelayanan kesehatan melalui aplikasi JAKSehat telah memberi kemudahan dalam proses pendaftaran online. Berdasarkan hasil wawancara dengan masyarakat pengguna fitur e-registrasi pada aplikasi jaksehat bahwa pengisian formulir pendaftaran online sangat membantu masyarakat guna mempersingkat dan meringkas proses mendapatkan antrean di Puskesmas Kramat Jati bila dibandingkan dengan cara konvensional. Bentuk kemudahan ini nyatanya dapat mengontrol kuota pasien untuk menyesuaikan kapasitas puskesmas.

b. Mesin pencari aplikasi yang efektif

Pada indikator ini kelengkapan informasi fasilitas pelayanan kesehatan yang ada pada mesin pencari dalam aplikasi jaksehat juga telah diupayakan oleh pemerintah dengan memuat hampir seluruh faskes di DKI Jakarta, ketersediaan poli serta jumlah kuota tiap-tiap puskesmas yang bersangkutan. Namun sayangnya, mesin pencarian pada fitur e-registrasi aplikasi jaksehat masih mengalami masalah yaitu tidak munculnya puskesmas Kramat Jati pada daftar pilihan Puskesmas.

c. Peta aplikasi terorganisir dengan baik

Pada indikator ini peta aplikasi masih belum terorganisir dengan maksimal. Dimana masih menimbulkan kesalahpahaman masyarakat terkait angka kuota kuota yang sudah terisi yang disediakan pada fitur e-registrasi disalah artikan oleh informan sebagai nomor antrean.

d. Aplikasi disesuaikan dengan pengguna

Pada indikator ini pelayanan kesehatan melalui aplikasi JAKSehat telah disesuaikan dengan pengguna. Hal ini tergambar dari jumlah ketersediaan poli dari Puskesmas Kecamatan Kramat Jati sebanyak 23 poli pada fitur e-registrasi puskesmas dalam aplikasi. Jumlah yang terbilang banyak tersebut adalah bentuk upaya dalam menyediakan kelengkapan untuk menyesuaikan dengan kebutuhan pasien akan pelayanan kesehatan yang beragam.

e. Informasi aplikasi menampilkan detail yang sesuai

Pada indikator ini informasi pada tiap halaman fitur e-registrasi puskesmas dalam aplikasi JAKSehat telah menampilkan detail yang sesuai. Namun sayangnya, masih belum terdapat keterangan tambahan pada tiap-tiap poli dengan pengelompokan keluhan penyakit beserta dengan rentang usia masyarakat yang sering kali menimbulkan kesalahpahaman dikalangan masyarakat ketika hendak memilih poli yang dituju.

f. Informasi yang ditampilkan aplikasi ini segar

Pada indikator ini informasi yang ditampilkan pada aplikasi JAKSehat selalu menampilkan keterbaruan informasi atau info segar pada layanan publik yang diberikan. Fitur e-registrasi ini menampilkan angka live count pada jumlah kuota dan antrean yang sedang berlangsung. Live count ini menyajikan informasi sesuai fakta lapangan / *up to date* pada tanggal serta poliklinik pilihan tertentu.

g. Informasi Aplikasi terkait penyelesaian di lapangan cukup

Pada indikator ini Aplikasi terkait penyelesaian di lapangan cukup dalam menghadapi tantangan terkait kepemilikan gadget serta tingkat melek digital di masyarakat di mana aplikasi jaksehat ini telah

dilengkapi oleh fasilitas pendukung dari pemerintah berupa wifi untuk akses langsung aplikasi di puskesmas dan petugas yang siap membantu dalam akses aplikasi atau sekedar menjawab pertanyaan dan memberi arahan pada pengguna. Selain itu, puskesmas kec kramat jati juga menerapkan kebijakan dengan tidak mewajibkan masyarakat untuk menggunakan e-registrasi aplikasi jaksehat dalam proses pendaftaran.

2. Dukungan Warga Negara

Dalam dimensi dukungan warga negara terdapat 4 indikator sebagai berikut;

a. Pegawai menunjukkan minat tulus dalam memecahkan masalah pengguna

Pada indikator ini menurut masyarakat petugas puskesmas telah menunjukkan minat tulus dalam memecahkan masalah pengguna. Petugas yang bertugas mendampingi proses pelayanan ini sudah cukup peduli pada saat membantu dan melayani masyarakat. hal ini ditunjukkan melalui tindakan petugas ketika memastikan kelengkapan isi formulir masyarakat adalah telah benar dan sesuai.

b. Pegawai memberikan balasan secepatnya ke pertanyaan pengguna

Pada indikator ini petugas yang bertugas dalam proses pelayanan ini sudah disiapkan untuk selalu siap membantu dengan dibekali pengetahuan untuk dapat mengatasi semua situasi sehingga meminimalisir adanya kebutuhan masyarakat untuk bertanya karena kebutuhannya sudah terakomodir dengan baik.

c. Pegawai memiliki pengetahuan untuk menjawab pertanyaan pengguna

Pada indikator ini petugas telah cukup memiliki pengetahuan untuk menjawab pertanyaan pengguna. Dalam hal ini para petugas penanggung jawab telah dibekali dengan pengetahuan terkait bagaimana pelayanan kesehatan yang ditawarkan oleh aplikasi jaksehat. Penanggung jawab ini bertugas untuk mengajarkan setiap petugas yang akan bersinggungan dengan aplikasi ini terutama para petugas di garda depan seperti security dan petgas loket pendaftaran.

- d. Pegawai memiliki kemampuan untuk menyampaikan kepercayaan dan kepercayaan diri

Pada indikator ini petugas memiliki kemampuan untuk menyampaikan kepercayaan dan kepercayaan diri, di mana petugas yang bertanggung jawab akan selalu menjawab sesuai kapasitasnya dan bila kaitannya pada hal yang diluar itu maka akan ditanyakan pada yang sesuai. Sehingga jawaban yang diterima selalu dapat menyakinkan masyarakat. Namun sayang, tingkat kepuasan masyarakat pada aspek ini cukup rendah meskipun petugas penanggung jawab menyampaikan bahwa sudah adanya aturan yang ketat terkait keamanan data pengguna.



5.2 Saran

Berikut adalah beberapa saran yang peneliti ingin sampaikan terkait dengan kualitas pelayanan kesehatan berbasis elektronik melalui Aplikasi JAKSehat di Puskesmas Kecamatan Kramat Jati, antara lain:

5.2.1 Saran Teoritis

3. Disarankan bagi peneliti selanjutnya untuk sebaiknya memperbanyak sumber dan referensi yang aktual dan akurat yang berkaitan topik permasalahan dalam penelitian.
4. Mengingat penelitian ini hanya terfokus pada satu fitur yang ada dalam aplikasi JAKSehat saja, peneliti menyarankan kepada peneliti selanjutnya untuk dapat mengeksplorasi lebih lanjut terkait fitur-fitur lain yang tersedia pada aplikasi JAKSehat.

5.2.2 Saran Praktis

1. Puskesmas Kecamatan Kramat Jati diharapkan secepatnya berkoordinasi dengan vendor aplikasi JAKSehat untuk menambahkan keterangan tambahan terkait masing-masing poli dengan pengelompokan keluhan penyakit serta rentang usia masyarakat guna meminimalisir kesalahpahaman pengguna dalam pendaftaran melalui aplikasi JAKSehat.
2. Puskesmas Kecamatan Kramat Jati diharapkan agar lebih meningkatkan dukungan petugas dalam meyakinkan masyarakat pengguna aplikasi terkait keterjaminan keamanan data diri pengguna.
3. Puskesmas Kecamatan Kramat Jati masih perlu meningkatkan responsivitas kepada masyarakat terhadap pelayanan-pelayanan lain diluar ranah pelayanan pendaftaran.