BAB V

PENUTUP

5.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian mengenai pengaruh digitalisasi dan aksesibilitas aplikasi JakSehat terhadap kepuasan pengguna di RSUD Pasar Minggu tahun 2025, yang telah dianalisis dan dibahas pada bab sebelumnya, maka dapat dirumuskan beberapa kesimpulan sebagai berikut.

1. Hasil penelitian menunjukkan bahwa digitalisasi aplikasi JakSehat memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pengguna dalam pelayanan kesehatan di RSUD Pasar Minggu. Hal ini ditunjukkan oleh hasil uji t dengan nilai signifikansi sebesar 0,001 (< 0,05) serta nilai t_{hitung} sebesar 3,323 yang lebih besar dari t_{tabel} sebesar 1,980, sehingga hipotesis yang menyatakan adanya pengaruh digitalisasi terhadap kepuasan pengguna dapat diterima. Nilai koefisien regresi sebesar 0,182 menunjukkan bahwa digitalisasi memberikan kontribusi nyata terhadap peningkatan kepuasan pengguna, yang menandakan bahwa penerapan sistem digital yang baik mampu meningkatkan efektivitas, efisiensi, dan kualitas pelayanan kesehatan berbasis aplikasi.
2. Aksesibilitas aplikasi JakSehat juga menunjukkan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pengguna. Hal ini dibuktikan dengan nilai signifikansi sebesar 0,019 (< 0,05) serta nilai t_{hitung} sebesar 2,369 yang lebih besar dari t_{tabel} sebesar 1,980, sehingga hipotesis yang menyatakan adanya pengaruh aksesibilitas terhadap kepuasan pengguna dapat diterima. Nilai koefisien regresi sebesar 0,117 menunjukkan bahwa kemudahan akses, kenyamanan penggunaan, dan keamanan sistem aplikasi berperan penting dalam meningkatkan kepuasan pengguna. Temuan ini menunjukkan bahwa aspek aksesibilitas menjadi faktor pendukung utama agar layanan kesehatan digital dapat dimanfaatkan secara optimal oleh seluruh pengguna.
3. Secara simultan, digitalisasi dan aksesibilitas aplikasi JakSehat berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pengguna dalam pelayanan kesehatan di RSUD Pasar Minggu. Hal ini ditunjukkan oleh hasil uji F dengan nilai signifikansi <0,001 lebih kecil dari 0,05 serta nilai F_{hitung} sebesar 25,023 yang lebih besar dari F_{tabel} sebesar 3,07, sehingga model regresi yang digunakan dinyatakan

Universitas Nasional

layak. Nilai *Adjusted R Square* sebesar 0,288 menunjukkan bahwa 28,8% variasi kepuasan pengguna dapat dijelaskan oleh digitalisasi dan aksesibilitas, sementara 71,2% sisanya dipengaruhi oleh faktor lain di luar model penelitian dan dianggap konstan. Temuan ini menegaskan bahwa keberhasilan layanan kesehatan berbasis aplikasi tidak hanya ditentukan oleh kemajuan teknologi, tetapi juga oleh aksesibilitas yang mampu memberikan kemudahan dan kenyamanan bagi pengguna.

5.2 Implikasi Penelitian

Hasil penelitian mengenai pengaruh digitalisasi dan aksesibilitas aplikasi JakSehat terhadap kepuasan pengguna di RSUD Pasar Minggu memberikan beberapa implikasi penting. Implikasi tersebut tidak hanya memberikan kontribusi terhadap pengembangan teori dalam bidang pelayanan publik berbasis digital, tetapi juga memberikan gambaran praktis bagi pengelola layanan kesehatan dalam meningkatkan kualitas layanan melalui pemanfaatan teknologi informasi. Oleh karena itu, implikasi penelitian ini dibagi menjadi dua bagian, yaitu implikasi teoritis dan implikasi manajerial.

5.2.1 Implikasi Teoritis

Implikasi teoritis dalam penelitian ini berkaitan dengan pengembangan konsep mengenai hubungan antara digitalisasi, aksesibilitas, dan kepuasan pengguna dalam layanan kesehatan berbasis digital. Berdasarkan hasil analisis koefisien determinasi, variabel yang memiliki kontribusi paling rendah terhadap kepuasan pengguna adalah aksesibilitas, dengan nilai R Square sebesar 0,233 atau 23,3%**.** Hal ini menunjukkan bahwa aksesibilitas aplikasi JakSehat masih memberikan pengaruh yang relatif lebih kecil dibandingkan variabel digitalisasi dalam menjelaskan variasi kepuasan pengguna.

Selain itu, hasil uji korelasi Pearson menunjukkan bahwa nilai koefisien korelasi antara aksesibilitas dan kepuasan pengguna sebesar 0,483**,** yang termasuk dalam kategori hubungan sedang**.** Nilai korelasi ini merupakan yang paling rendah dibandingkan dengan variabel lainnya dalam penelitian ini. Kondisi tersebut mengindikasikan bahwa masih terdapat beberapa aspek aksesibilitas yang perlu diperbaiki. Berdasarkan analisis lebih lanjut pada tabel koefisien korelasi indikator

variabel aksesibilitas, diketahui bahwa indikator keamanan (security) memiliki tingkat hubungan yang paling rendah dibandingkan indikator lainnya seperti kenyamanan, kemudahan, dan estetika. Hal ini menunjukkan bahwa aspek keamanan aplikasi masih perlu mendapatkan perhatian lebih. Oleh karena itu, peningkatan pada sistem keamanan aplikasi JakSehat perlu dilakukan, seperti memperkuat perlindungan data pribadi pengguna, meningkatkan keamanan sistem login, serta memperjelas kebijakan privasi aplikasi agar pengguna merasa lebih aman dan percaya dalam menggunakan layanan kesehatan berbasis digital.

Secara teoritis, temuan ini menunjukkan bahwa keberhasilan implementasi layanan kesehatan digital tidak hanya ditentukan oleh keberadaan teknologi, tetapi juga oleh kemampuan sistem dalam menyediakan akses yang mudah, nyaman, dan inklusif bagi seluruh lapisan masyarakat. Oleh karena itu, pengembangan aplikasi layanan kesehatan digital di masa mendatang perlu lebih memperhatikan aspek user experience dan kemudahan akses, sehingga hubungan antara aksesibilitas sistem digital dan kepuasan pengguna dapat semakin diperkuat dalam penelitian selanjutnya.

5.2.2 Implikasi Manajerial

Implikasi manajerial dalam penelitian ini berkaitan dengan upaya praktis yang dapat dilakukan oleh pihak pengelola layanan kesehatan, khususnya RSUD Pasar Minggu dan pengembang aplikasi JakSehat, dalam meningkatkan kualitas layanan digital kepada masyarakat. Berdasarkan hasil penelitian, variabel yang memiliki kontribusi paling besar terhadap kepuasan pengguna adalah digitalisasi**,** dengan nilai koefisien determinasi (R Square) sebesar 0,307 atau 30,7%**.** Hal ini menunjukkan bahwa digitalisasi layanan melalui aplikasi JakSehat memiliki peran yang cukup besar dalam meningkatkan kepuasan pengguna terhadap pelayanan kesehatan.

Selain itu, hasil uji korelasi Pearson menunjukkan bahwa nilai koefisien korelasi antara digitalisasi dan kepuasan pengguna sebesar 0,554, yang termasuk dalam kategori hubungan sedang menuju kuat. Nilai ini merupakan korelasi paling tinggi dalam penelitian ini, sehingga dapat disimpulkan bahwa semakin baik penerapan digitalisasi pada aplikasi JakSehat, maka semakin tinggi pula tingkat kepuasan pengguna terhadap layanan kesehatan yang diberikan. Digitalisasi dalam

penelitian ini tercermin melalui beberapa indikator, yaitu kualitas sistem (system quality), kualitas informasi (information quality), kualitas layanan (service quality), penggunaan atau niat menggunakan (use or intention to use), kepuasan pengguna (user satisfaction), serta manfaat bersih (net benefits).

Namun demikian, meskipun nilai kontribusi digitalisasi sudah cukup besar, peningkatan kualitas pada setiap indikator tersebut tetap perlu dilakukan secara berkelanjutan. Pihak pengelola aplikasi JakSehat perlu terus melakukan perbaikan terhadap kualitas sistem melalui peningkatan stabilitas dan kecepatan respon aplikasi, meningkatkan kualitas informasi agar informasi layanan lebih akurat dan selalu diperbarui, serta memperkuat kualitas layanan digital agar aplikasi mampu memberikan solusi yang cepat ketika pengguna mengalami kendala. Selain itu, peningkatan pada aspek penggunaan atau niat menggunakan serta manfaat bersih aplikasi juga perlu diperhatikan agar aplikasi JakSehat semakin memberikan kemudahan, efisiensi waktu, dan pengalaman layanan yang lebih optimal bagi pengguna. Dengan peningkatan kualitas digitalisasi yang berkelanjutan, diharapkan tingkat kepuasan pengguna terhadap layanan kesehatan berbasis aplikasi dapat terus meningkat serta mendukung keberhasilan transformasi digital dalam pelayanan publik di sektor kesehatan.

5.3 Saran

Berdasarkan hasil penelitian mengenai pengaruh digitalisasi dan aksesibilitas aplikasi JakSehat terhadap kepuasan pengguna di RSUD Pasar Minggu, maka peneliti memberikan beberapa saran yang diharapkan dapat memberikan manfaat baik secara teoritis maupun praktis, yaitu sebagai berikut:

5.3.1 Saran Teoritis

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa digitalisasi dan aksesibilitas memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan pengguna aplikasi JakSehat. Oleh karena itu, penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi dalam pengembangan kajian ilmu administrasi publik dan sistem informasi pelayanan kesehatan, khususnya yang berkaitan dengan penerapan digitalisasi layanan publik. Penelitian selanjutnya disarankan untuk mengembangkan model penelitian dengan menambahkan variabel lain di luar penelitian ini, seperti literasi digital pengguna

atau kualitas sumber daya manusia, untuk memperoleh gambaran yang lebih komprehensif mengenai faktor-faktor yang memengaruhi kepuasan pengguna layanan kesehatan berbasis aplikasi.

5.3.2 Saran Praktis

Berdasarkan hasil penelitian, peningkatan kepuasan pengguna aplikasi JakSehat dapat dilakukan dengan meningkatkan kualitas digitalisasi dan aksesibilitas aplikasi secara menyeluruh. Pada aspek digitalisasi, pihak pengelola disarankan untuk meningkatkan kualitas sistem agar aplikasi lebih stabil, cepat, dan minim gangguan teknis, meningkatkan kualitas informasi dengan menyediakan informasi layanan kesehatan yang jelas, akurat, dan selalu diperbarui, serta meningkatkan kualitas layanan digital agar aplikasi benar-benar membantu pengguna dalam proses pelayanan kesehatan. Selain itu, pada aspek aksesibilitas, pengelola aplikasi JakSehat disarankan untuk meningkatkan kemudahan akses dan kenyamanan penggunaan melalui desain antarmuka yang lebih sederhana dan mudah dipahami, serta memperkuat sistem keamanan data guna melindungi informasi pribadi pengguna. Dengan perbaikan tersebut, diharapkan kepuasan pengguna terhadap aplikasi JakSehat dapat meningkat dan pelayanan kesehatan di RSUD Pasar Minggu dapat berjalan lebih efektif dan efisien.