

BAB V KESIMPULAN DAN SARAN

A. Kesimpulan

1. Karakteristik responden terdiri dari kelamin terbanyak perempuan sebanyak 59%, usia 21-30 sebanyak 68%, serta pendidikan SLTA sebanyak 63%.
2. Kepuasan pasien berdasarkan kategorikal 5 dimensi terdiri dari:
 - b. Kepuasan pasien terhadap penggunaan aplikasi *mobile* JKN di Puskesmas Seyegan dari segi *tangibel* (bukti fisik) dengan presentase 80,4% dapat dikategorikan puas terhadap tampilan fitur dan menu pada aplikasi.
 - c. Kepuasan pasien terhadap penggunaan aplikasi *mobile* JKN di Puskesmas Seyegan dari segi *reliability* (keandalan) dengan presentase 64% dapat dikategorikan puas namun presentase ini masih tergolong rendah dikarenakan aplikasi *mobile* JKN kurang bermanfaat bagi penggunaannya dan kurang dapat diandalkan.
 - d. Kepuasan pasien terhadap penggunaan aplikasi *mobile* JKN di Puskesmas Seyegan dari segi *responsiveness* (daya tanggap) dengan presentase 84% dapat dikategorikan sangat puas terhadap waktu dan biaya dalam mendapatkan pelayanan.
 - e. Kepuasan pasien terhadap penggunaan aplikasi *mobile* JKN di Puskesmas Seyegan dari segi *assurance* (jaminan) dengan presentase 73,6% dapat dikategorikan puas terhadap kemudahan dan keamanan.
 - f. Kepuasan pasien terhadap penggunaan aplikasi *mobile* JKN di Puskesmas Seyegan dari segi *empathy* (empati) dengan presentase 76% dapat dikategorikan puas menggambarkan bahwa *mobile* JKN mampu memenuhi kebutuhan dan harapan pengguna.

1. Berdasarkan hasil tabulasi silang didapatkan bahwa jenis kelamin, pendidikan, dan usia berkaitan terhadap tingkat kepuasan penggunaan aplikasi.

B. Saran

1. Dari kelima dimensi didapatkan hasil terendah yaitu pada dimensi *reability* sehingga perlunya meningkatkan keandalan aplikasi, pengelola aplikasi perlu memastikan performa sistem tetap stabil, meminimalkan error teknis, serta menyediakan dukungan pengguna yang responsif, sehingga layanan dapat diberikan secara konsisten dan sesuai harapan pasien.
2. Bagi Puskesmas Seyegan untuk meningkatkan kualitas layanan, khususnya dalam pemanfaatan aplikasi mobile JKN, dengan memberikan sosialisasi dan pelatihan kepada masyarakat agar lebih mahir dalam penggunaan aplikasi dan mampu memberikan informasi yang jelas kepada pasien.
3. Bagi peneliti selanjutnya, diharapkan dapat melakukan penelitian lebih lanjut atau inovasi dengan menggunakan metode pengumpulan data tambahan seperti wawancara untuk mendapatkan informasi yang lebih dalam.