

## BAB V

### KESIMPULAN DAN SARAN

#### 5.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian yang didapatkan di Rumah Sakit Advent Medan dapat disimpulkan sebagai berikut:

1. Karakteristik responden menunjukkan bahwa mayoritas pengguna Aplikasi JKN Mobile berasal dari kelompok usia 45–64 tahun sebanyak 63,3%, berjenis kelamin perempuan sebanyak 63.3%, berpendidikan SMA sebanyak 50%, dan berprofesi sebagai wiraswasta 50%. Sebagian besar merupakan pasien lama yaitu 79.3% dan peserta *non-PBI* yaitu 63.3%, yang menunjukkan bahwa pengguna aplikasi cenderung lebih berpengalaman dan memiliki kesadaran tinggi terhadap layanan digital.
2. Pada dimensi *Tangibles* (bukti fisik), tampilan aplikasi yang menarik dan mudah digunakan memberikan kesan positif terhadap kualitas layanan. Hasil uji statistik menunjukkan adanya pengaruh signifikan antara tampilan fisik aplikasi dengan kepuasan pasien, diperoleh nilai *p-value* sebesar 0,005 ( $< 0,05$ )
3. Pada dimensi *Reliability* (kehandalan), kejelasan alur pelayanan, kemudahan penggunaan fitur, dan kemampuan menyelesaikan keluhan secara cepat memberikan pengaruh sangat signifikan terhadap kepuasan pasien, diperoleh nilai *p-value* sebesar 0,000.
4. Pada dimensi *Responsiveness* (daya tanggap), kecepatan aplikasi dalam merespons kebutuhan pasien, seperti membuat janji temu atau

5. mempercepat layanan, terbukti memiliki pengaruh signifikan terhadap kepuasan pasien, diperoleh nilai *p-value* sebesar 0,001.
6. Pada dimensi *Assurance* (jaminan), meskipun sebagian besar pasien merasa informasi dalam aplikasi bermutu, namun masih ada keraguan terhadap jaminan kualitas pelayanan. Hasil uji statistik menunjukkan bahwa tidak terdapat pengaruh signifikan antara dimensi assurance dengan kepuasan pasien, diperoleh nilai *p-value* sebesar 0,176 ( $> 0,05$ ).
7. Pada dimensi *Empathy* (empati), akses layanan yang setara tanpa membedakan status atau kelas peserta BPJS menunjukkan adanya pengaruh sangat signifikan terhadap kepuasan pasien, diperoleh nilai *p-value* sebesar 0,000.

## 5.2 Saran

Berdasarkan hasil penelitian, disarankan agar BPJS Kesehatan dan pihak Rumah Sakit Advent Medan terus meningkatkan kualitas pelayanan digital melalui pengembangan fitur-fitur Aplikasi JKN Mobile, khususnya pada aspek jaminan keamanan data dan kemudahan penggunaan bagi semua kalangan usia. Pihak rumah sakit perlu memperkuat sosialisasi dan edukasi kepada pasien agar lebih memahami manfaat serta cara penggunaan aplikasi JKN Mobile secara optimal dan pasien diharapkan lebih aktif memanfaatkan layanan digital untuk menghemat waktu dan memperoleh pelayanan yang lebih cepat dan efisien.