

BAB V

KESIMPULAN

A. Kesimpulan

Pelayanan pendaftaran online rawat jalan melalui aplikasi "*Siap Ceria*" di Rumah Sakit Umum Ajibarang Kabupaten Banyumas berhasil mengidentifikasi tingkat keberhasilan implementasi setiap aspek serta tantangan yang masih perlu diatasi.

Aspek *efficiency* menunjukkan implementasi yang berhasil dengan pencapaian signifikan dalam peningkatan kualitas layanan. Aplikasi *Siap Ceria* berhasil mewujudkan efisiensi melalui kecepatan akses sistem dengan waktu loading rata-rata 3-5 detik untuk halaman utama dan reduksi waktu pendaftaran yang dramatis dari 10-15 menit (sistem manual) menjadi 2-4 menit (sistem digital). Kemudahan navigasi yang intuitif memungkinkan mayoritas pengguna menyelesaikan proses pendaftaran dengan mudah, didukung implementasi teknologi barcode yang mempercepat identifikasi pasien dan mengurangi risiko kesalahan.

Namun, terdapat disparitas penggunaan antar kelompok demografis dimana pengguna dengan keterbatasan teknologi, khususnya kelompok lansia, memerlukan waktu 8-12 menit dan pendampingan petugas. Hal ini mengindikasikan perlunya strategi inklusivitas digital melalui edukasi dan pendampingan yang lebih intensif untuk memastikan semua segmen pengguna dapat merasakan manfaat efisiensi yang sama.

Aspek *fulfillment* menunjukkan implementasi yang solid melalui penyediaan informasi jadwal dokter secara real-time yang memungkinkan pasien memilih waktu kunjungan sesuai kebutuhan tanpa harus datang ke rumah sakit lebih awal. Keselarasan janji temu berjalan dengan baik, berhasil

meminimalkan antrian fisik dan menciptakan pengalaman yang lebih nyaman bagi pasien. Transparansi informasi yang disediakan melalui aplikasi telah meningkatkan aksesibilitas dan mengurangi ketidakpastian dalam proses pendaftaran.

Meskipun demikian, konsistensi dalam pembaruan informasi jadwal dokter masih memerlukan peningkatan untuk menghindari ketidakcocokan antara informasi yang ditampilkan dengan kondisi aktual di lapangan. Implementasi sistem konfirmasi dan notifikasi otomatis menjadi kebutuhan mendesak untuk memastikan keselarasan janji temu dan menjaga kepercayaan pasien terhadap sistem.

Aspek *System Availability* (ketersediaan sistem) menunjukkan fondasi teknis yang cukup stabil dengan tingkat stabilitas koneksi mencapai 95% pada jam operasional rumah sakit. Integrasi dengan sistem informasi manajemen rumah sakit (SIMRS) telah menciptakan ekosistem digital yang terkoneksi dengan baik. Infrastruktur teknis yang memadai telah berhasil mengurangi frekuensi gangguan sistem dan mempertahankan konsistensi layanan.

Namun, beban pengguna pada jam sibuk dan gangguan teknis masih menjadi tantangan yang memerlukan perhatian khusus. Respons terhadap gangguan sistem perlu dioptimalkan melalui penyediaan komunikasi yang lebih transparan dan cepat kepada pengguna saat terjadi kendala teknis. Peningkatan kapasitas server dan implementasi protokol komunikasi krisis yang lebih efektif menjadi prioritas untuk menjaga kepercayaan pasien dan memastikan kontinuitas layanan.

Aspek *Privacy* (rahasia pribadi) telah diimplementasikan dengan mempertimbangkan sensitifitas data kesehatan melalui sistem perlindungan data yang berlapis, kontrol akses yang ketat, dan mekanisme autentikasi yang kuat. Keamanan data pasien terjaga dengan baik, menciptakan rasa aman bagi pengguna dalam menyimpan informasi pribadi dan medis mereka dalam sistem. Kerahasiaan akses telah diterapkan melalui pembatasan akses staff berdasarkan

kebutuhan dan sistem deteksi aktivitas mencurigakan.

Meskipun infrastruktur keamanan sudah memadai, transparansi kebijakan privasi masih perlu diperkuat melalui komunikasi yang lebih jelas mengenai bagaimana data pasien digunakan, disimpan, dan dilindungi. Edukasi kepada pasien tentang hak-hak mereka terkait data pribadi dan mekanisme pengaduan jika terjadi pelanggaran privasi menjadi aspek yang perlu ditingkatkan untuk memperkuat kepercayaan dan loyalitas pasien.

Secara keseluruhan, implementasi layanan pendaftaran online melalui aplikasi "*Siap Ceria*" dapat dinilai berhasil dalam meningkatkan efisiensi operasional rumah sakit dan kenyamanan pasien. Sistem ini telah menunjukkan inovasi signifikan dalam mempersingkat proses pendaftaran, memberikan transparansi jadwal, dan mengintegrasikan teknologi untuk kemudahan pelayanan. Keempat aspek *e-service quality* menunjukkan tingkat implementasi yang bervariasi dengan pencapaian yang cukup memuaskan, meskipun masih terdapat ruang perbaikan pada setiap aspek.

Tantangan utama yang perlu diatasi meliputi peningkatan inklusivitas digital, optimalisasi konsistensi informasi, penguatan stabilitas sistem, dan transparansi kebijakan privasi. Dengan melakukan perbaikan pada area-area tersebut, aplikasi "*Siap Ceria*" dapat menjadi model pelayanan pendaftaran yang inklusif, efisien, dan memuaskan bagi seluruh lapisan masyarakat serta berkontribusi pada peningkatan kualitas layanan kesehatan publik secara berkelanjutan..

B. Rekomendasi

- Berdasarkan hasil penelitian mengenai kualitas pelayanan pendaftaran online melalui aplikasi "*Siap Ceria*" di RSUD Ajibarang, berikut adalah rekomendasi perbaikan yang disusun berdasarkan empat aspek *e-service quality*:

Aspek *Efficiency* (Efisiensi)

1. **Pelatihan Pengguna:** RSUD Ajibarang perlu mengadakan pelatihan rutin bagi pasien lansia dan kelompok yang kurang familiar dengan teknologi digital, minimal sebulan sekali.
2. **Penyediaan Bantuan Teknis:** Menyediakan petugas khusus di loket pendaftaran yang siap membantu pasien menggunakan aplikasi Siap Ceria.
3. **Perbaikan Antarmuka:** Membuat tampilan aplikasi lebih sederhana dengan font yang lebih besar dan instruksi yang lebih jelas.
4. **Sosialisasi yang Lebih Baik:** Meningkatkan promosi aplikasi melalui brosur, spanduk, dan media sosial dengan bahasa yang mudah dipahami.

Aspek *Fulfillment* (Penyesuaian)

1. **Update Jadwal *Real-time*:** Memastikan jadwal dokter di aplikasi selalu diperbarui sesuai kondisi terkini untuk menghindari kekecewaan pasien.
2. **Sistem Notifikasi:** Menambahkan fitur SMS atau WhatsApp untuk memberitahu pasien tentang konfirmasi pendaftaran dan perubahan jadwal.
3. **Mekanisme *Feedback*:** Menyediakan kolom saran dalam aplikasi agar pasien dapat memberikan masukan langsung.
4. ***Backup Plan*:** Memiliki rencana cadangan jika jadwal dokter berubah mendadak, seperti memberikan pilihan dokter pengganti atau reschedule otomatis.

Aspek *System Availability* (Ketersediaan Sistem)

1. **Peningkatan *Server*:** Menambah kapasitas server untuk mengatasi lonjakan pengguna pada jam sibuk (pagi hari dan awal bulan).
2. **Sistem *Backup*:** Menyiapkan sistem cadangan yang dapat aktif otomatis jika server utama bermasalah.
3. **Informasi Gangguan:** Memberikan pemberitahuan yang jelas kepada pasien saat sistem mengalami gangguan, termasuk perkiraan waktu perbaikan.

4. **Layanan Alternatif:** Tetap menyediakan pendaftaran manual sebagai alternatif saat aplikasi bermasalah.

Aspek Privacy (Rahasia Pribadi)

1. **Keamanan Login:** Menggunakan sistem keamanan yang lebih kuat, seperti verifikasi dua langkah untuk melindungi akun pasien.
2. **Transparansi Data:** Menjelaskan dengan jelas kepada pasien bagaimana data mereka digunakan dan dilindungi melalui informasi yang mudah dipahami.
3. **Pelatihan Staff:** Memberikan pelatihan kepada seluruh staff rumah sakit tentang pentingnya menjaga kerahasiaan data pasien.
4. **Audit Berkala:** Melakukan pemeriksaan keamanan sistem secara rutin untuk memastikan data pasien tetap aman.

Untuk meningkatkan kualitas layanan pendaftaran online, Rumah Sakit Umum Daerah Ajibarang perlu fokus pada tiga hal utama: kemudahan penggunaan, keandalan sistem, dan keamanan data. Implementasi rekomendasi ini diharapkan dapat meningkatkan kepuasan pasien dan efektivitas pelayanan rumah sakit secara keseluruhan.

Keberhasilan implementasi rekomendasi ini perlu dipantau secara berkala melalui survey kepuasan pasien dan evaluasi kinerja sistem setiap 3-6 bulan untuk memastikan perbaikan yang berkelanjutan.