

BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

5.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil dan pembahasan mengenai Kualitas Pelayanan Aplikasi Pendaftaran *Online* Pangestu di Rumah Sakit Umum Daerah Kota Bandung dapat diambil kesimpulan sebagai berikut:

1. *Tangibles* pelayanan aplikasi pendaftaran *online* Pangestu di Rumah Sakit Umum Daerah Kota Bandung dilihat dari segi fasilitas fisik berupa tampilan aplikasi, masyarakat pengguna aplikasi dapat mengakses dan menggunakan aplikasi Pangestu. Dilihat dari segi peralatan, terdapat satu buah *printer thermal* yang dapat digunakan masyarakat yang sudah melakukan pendaftaran melalui aplikasi Pangestu. Ketersediaan *server* saat ini masih meminjam aset milik Diskominfo Kota Bandung. Ketersediaan sumber daya manusia yaitu aparatur SIM-RS yang mengelola aplikasi Pangestu terdiri dari lima orang aparatur. Media komunikasi berupa penyebaran informasi mengenai aplikasi Pangestu disebarakan melalui *banner* di ruang tunggu pasien dan melalui laman instagram @rsudbandung, namun postingan mengenai aplikasi Pangestu masih sedikit serta kurangnya *banner* informasi yang disebar pada ruang tunggu pasien.
2. *Reliability* pelayanan Aplikasi Pendaftaran *Online* Pangestu di Rumah Sakit Umum Daerah Kota Bandung dilihat dari segi pelayanan yang akurat dan kehandalan aparatur, aparatur memberikan informasi mengenai jadwal

pendaftaran, ketersediaan poliklinik rawat jalan disampaikan dengan jelas dan tepat waktu.

3. *Responsiveness* pelayanan aplikasi pendaftaran *online* Pangestu di Rumah Sakit Umum Daerah Kota Bandung dilihat dari ketanggapan aparatur, aparatur kurang tanggap dalam melayani keluhan dari pengguna aplikasi Pangestu. Keluhan dan ulasan mengenai aplikasi Pangestu di *Google Play Store* tidak ditanggapi oleh pengelola aplikasi.
4. *Assurance* pelayanan aplikasi pendaftaran *Online* Pangestu di Rumah Sakit Umum Daerah Kota Bandung dilihat dari segi pengetahuan aparatur dan jaminan legalitas tidak menghadapi permasalahan. Aparatur RSUD Kota Bandung dapat mengelola aplikasi Pamgestu.
5. *Empathy* pelayanan aplikasi pendaftaran *Online* Pangestu di Rumah Sakit Umum Daerah Kota Bandung dilihat dari segi kepedulian dan kesamaan hak, aparatur memberikan perhatian dan kesamaan hak kepada pasien pengguna aplikasi Pangestu. Namun pelayanan dengan menyediakan dukungan langsung kepada masyarakat masih dilakukan dengan bantuan petugas keamanan bukan dari aparatur yang mengelola aplikasi Pangestu.

5.2 Saran

Adapun saran yang ingin peneliti sampaikan kepada Rumah Sakit Umum Daerah Kota Bandung yaitu sesuai dengan dimensi *tangibles*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance* dan *empathy* adalah sebagai berikut:

1. Menambahkan anggaran belanja rumah sakit untuk menyediakan fasilitas penunjang operasional rumah sakit seperti *server* untuk menunjang kelancaran penggunaan aplikasi pendaftaran *online* Pangestu. Selanjutnya lebih meningkatkan kualitas pelayanan dari segi media komunikasi dengan lebih memperbanyak postingan mengenai informasi tentang tata cara penggunaan aplikasi pangestu melalui media sosial Instagram dan lebih memperbanyak sebaran *banner* atau papan informasi pada ruang tunggu pasien agar pasien tidak merasa kebingungan dalam penggunaan aplikasi pendaftaran *online* Pangestu. Selain itu, perlu juga diadakannya sosialisasi langsung kepada pasien tentang tata cara penggunaan aplikasi Pangestu agar memudahkan pasien dalam penggunaannya serta mengurangi penumpukan antrian manual di loket pendaftaran poli rawat jalan.
2. Lebih meningkatkan *skill* aparatur dan pemahaman mengenai pengoperasian aplikasi Pangestu untuk mencegah seringnya *error* dan *crash* pada aplikasi pendaftaran online Pangestu.
3. Rumah Sakit Umum Daerah Kota Bandung harus meningkatkan ketanggapan aparatur dalam melayani keluhan dari masyarakat pengguna aplikasi pendaftaran *online* Pangestu seperti melakukan penambahan fitur *chat bot* dalam aplikasi Pangestu agar masyarakat dapat berkomunikasi langsung mengenai keluhan tentang aplikasi Pangestu.
4. Rumah Sakit Umum Daerah Kota Bandung perlu memperkuat sistem dan prosedur yang ada guna memastikan perlindungan data pribadi dan kepatuhan terhadap regulasi yang berlaku. Selain itu perlunya menerapkan pemeliharaan

sistem keamanan data yang ketat untuk melindungi informasi pasien dari akses yang tidak sah dan pelanggaran data.

5. Aparatur Rumah Sakit Umum Daerah Kora Bandung perlu lebih memahami dan merespons kebutuhan serta kekhawatiran pasien dengan lebih baik dengan melakukan teknik komunikasi yang efektif, memberikan dukungan emosional, serta menangani situasi yang mungkin menimbulkan stres bagi pengguna aplikasi Pangestu.