

## **BAB V**

### **PENUTUP**

Berdasarkan hasil temuan data di lapangan yang telah disajikan dan dianalisis serta diinterpretasi teori pada bab sebelumnya, maka pada bab ini dapat diuraikan kesimpulan dari hasil penelitian ini. Selain itu, dalam bab ini peneliti merumuskan rekomendasi saran – saran yang dapat bermanfaat untuk mewujudkan pelayanan yang berbasis elektronik guna mewujudkan pelayanan yang dapat memberikan kepuasan kepada masyarakat.

#### **5.1 Kesimpulan**

Berdasarkan penyajian data, hasil dan pembahasan pada bab sebelumnya dapat disusun rangkuman kesimpulan. analisis Inovasi Pelayanan Kesehatan Berbasis *E-Health* dalam meningkatkan kepuasan masyarakat di puskesmas jagir kota surabaya sebagai berikut:

##### 1. *Relative Advantage* atau Keuntungan Relatif

Inovasi pelayanan kesehatan berbasis elektronik yang menggunakan aplikasi *E-Health* , memberikan keuntungan kepada masyarakat berupa. (1) pelayanan kesehatan berbasis elektronik menggunakan e-health telah dapat mengefisiensikan dalam memperoleh antrian. (2) waktu pelayanan semakin cepat, dan (3) bentuk pelayanan dilakukan secara online. pelayanan e-health di Puskesmas jagir Kota Surabaya mampu memberikan Keuntungan Relatif (*Relative Advantage*) yang mampu mewujudkan kepuasan kepada masyarakat.

## 2. *Compatibility atau Kesesuaian*

Pelayanan *E-Health* dalam meningkatkan kepuasan masyarakat dilihat dari kesesuaian *E-Health*, maka dapat disimpulkan bahwa *E-Health* dalam hal ini masih sesuai dengan kebutuhan masyarakat yang menginginkan kecepatan dalam memperoleh pelayanan kesehatan yang ada di masyarakat. Selain itu *E-Health* juga mampu memberikan kepuasan masyarakat karena dianggap sesuai dengan kebutuhan masyarakat.

## 3. *Complexity atau Kerumitan*

Dari tingkat kerumitan dalam inovasi *E-Health* yang digunakan oleh puskesmas Jagir, berdasarkan hasil observasi dan wawancara tidak ditemukan kerumitan berarti dalam masyarakat menggunakan aplikasi tersebut. Dimana petugas yang diperbantukan dalam membantu pasien yang baru mengenal aplikasi *E-Health* masih belum ada. Namun secara garis besar kerumitan yang timbul hanya pada saat awal pengenalan aplikasi baru kemasyarakat.

## 4. *Triability atau Kemungkinan dicoba*

Aplikasi *E-Health* tersebut telah diuji coba dan di sosialisasikan kepada masyarakat luas sejak tahun 2014. Selain itu *E-Health* juga tersedia di kelurahan-kelurahan yang ada di Surabaya, serta di Puskesmas-Puskesmas untuk menyediakan antrian secara elektronik. Serta juga diberikan sosialisasi melalui banner yang terpasang di dekat komputer yang digunakan di puskesmas jagir.

## 5. *Observability* atau Kemudahan diamati

Penggunaan aplikasi *E-Health* dalam pelayanan kesehatan terdapat kemudahan prosedur dan pelayanan ini mendapatkan respon yang baik dari masyarakat, serta setiap bulan sekali dilakukan suatu evaluasi mengenai penerapan aplikasi tersebut. Namun secara umum kemudahan diamati telah mampu memberikan kepuasan kepada masyarakat pengguna layanan. sehingga memunculkan respon yang baik dari masyarakat yang dibuktikan dengan kemudahan akses dalam memperoleh layanan kesehatan. hanya saja seringkali terjadi serverdown yang ada di puskesmas jagir, hal tersebut akibat dari jaringan internet masih belum maksimal.

### 5.2 **Saran**

Berdasarkan penelitian yang dilakukan peneliti dengan fokus Inovasi Pelayanan Kesehatan berbasis *E-Health* dalam meningkatkan kepuasan masyarakat di puskesmas jagir kota surabaya, dapat diajukan saran sebagai berikut :

1. Untuk meningkatkan pelayanan kepada masyarakat yang menggunakan aplikasi *E-Health*, maka perlu penambahan sumberdaya petugas yang khusus membantu para pasien yang kesulitan dalam menggunakan aplikasi tersebut yang ada di Puskesmas Jagir Kota Surabaya.
2. Untuk memperlancar bagi masyarakat yang menggunakan aplikasi *e-Kios* yang berbasis *E-Health*, maka perlu adanya penambahan koneksi jaringan internet, sebab terkadang aplikasi e-health yang terdapat di puskesmas jagir sering mengalami server down