

BAB V

KESIMPULAN, IMPLIKASI DAN SARAN

5.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian melalui wawancara dan observasi dapat disimpulkan bahwa pelayanan menggunakan *mobile* JKN di Rumah Sakit Jantung Tasikmalaya sudah berjalan efektif serta efisien dan diterima baik dari pasien maupun petugas rumah sakit. Hasil evaluasi penggunaan *mobile* JKN dalam pelayanan telah menunjukkan dampak positif yang signifikan dalam meningkatkan kualitas pelayanan kesehatan. Keberlangsungan implementasi *mobile* JKN berkontribusi pada efektifitas dan efisiensi pelayanan pendaftaran karena dengan *mobile* JKN mempercepat proses administrasi dengan mengurangi kehilangan waktu karena harus mengantri serta menghindari pemenuhan kuota pada saat datang ke rumah sakit. Berdasarkan konsep TAM pada faktor kebermanfaatan dari keseluruhan narasumber mengatakan bahwa dengan adanya *mobile* JKN sangat bermanfaat membantu dalam pelayanan kesehatan terkhususnya untuk pendaftaran pelayanan. Dengan semua indikator yang masuk dari faktor kebermanfaatan karena membuat terpangkasnya antrian lama dan juga meringankan beban kerja petugas pelayanan pendaftaran. Sedangkan untuk faktor kemudahan penggunaan penerapan aplikasi *mobile* JKN sangat user friendly digunakan pasien, mengingat pasien yang datang ke RS Jantung Tasikmalaya berasal dari seluruh kalangan. Dengan kelima indikator dari faktor *perceived easy to use* sangat membantu pengguna *mobile* JKN dalam melakukan pendaftaran pelayanan di rumah sakit.

Namun tetap dalam pelaksanaan pelayanan khususnya untuk pendaftaran Rumah Sakit Jantung Tasikmalaya yang dibantu mesin APM ada beberapa kendala yang dihadapi oleh petugas pelayanan rumah sakit jantung diantaranya:

1. Mesin APM yang terkadang masih mengalami error seperti sidik jari yang tidak terbaca, SEP tidak bisa di cetak atau bahkan SEP yang terbit tidak sesuai tanggal pasien hadir.
2. Pasien yang datang dan belum menggunakan *mobile* JKN adalah pasien yang sudah lansia yakni berusia sekitar 60 tahunan diatas usia produktif.

3. Pasien terkendala dalam melakukan pendaftaran akun *mobile* JKN karena nomor telepon tidak bisa digunakan sehingga perlu dilakukan pengupdatean nomor telepon oleh petugas BPJS Kesehatan, lalu nomor telepon yang tidak terisi pulsa serta perangkat handphone tidak sesuai untuk aplikasi maupun kondisi keadaan handphone tidak di root.

5.2 Implikasi

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan implikasi yang diperoleh diantaranya:

1. Peningkatan Efisiensi Operasional

Evaluasi menunjukkan bahwa adanya penggunaan *mobile* JKN dalam pelayanan rumah sakit mampu mempercepat proses pendaftaran administrasi dalam hal ini tindakan rawat jalan. Hal ini diperkuat juga dengan bantuan mesin APM yang tersedia di rumah sakit dan berlaku digunakan bagi pasien umum maupun BPJS. Dengan kehadiran dua teknologi tersebut yang membantu mengurangi beban kerja serta mempercepat waktu pelayanan bisa dikatakan bahwa pengguna menerima kehadiran teknologi tersebut.

2. Pengurangan Waktu Tunggu Pasien

Penggunaan *mobile* JKN bagi pasien tidak perlu mengantri menunggu lama untuk registrasi sebagai tahap awal proses pemeriksaan. Dengan teknologi *mobile* JKN pasien tinggal melakukan penjadwalan terkait pemeriksaan lanjutan sehingga waktu tunggu pasien dapat dikurangi secara signifikan.

3. Peningkatan Kepuasan Pasien

Adanya alur pendaftaran melalui *mobile* JKN dibantu dengan mesin APM berpotensi meningkatkan kepuasan pelanggan. Hal ini mungkin terjadi karena kecepatan dan kemudahan akses yang ditawarkan *mobile* JKN pada saat pendaftaran.

5.3 Rekomendasi

1. Untuk kendala teknis dalam mesin APM sebaiknya lebih sering dimonitoring oleh tim IT dan Tim teknik guna menghindari pengalihan pasien *mobile* JKN ke bagian admisi dikhawatirkan akan timbul rasa kecewa karena berekspektasi akan cepat pelayanannya setelah menggunakan *mobile* JKN namun dikarenakan ada kendala pada mesin APM jadi mengharuskan pasien tetap ke bagian admisi melakukan pendaftaran manual.
2. Adanya sumber daya manusia tambahan untuk bagian pelayanan informasi untuk membantu pasien dalam pelayanan BPJS Kesehatan seperti DUTA *mobile* JKN yang akan bertugas membantu pasien dalam urusan pelayanan BPJS Kesehatan di Rumah Sakit Jantung Tasikmalaya
3. Adanya pelatihan atau sosialisasi tentang pelayanan BPJS baik dari pihak Rumah Sakit maupun pihak BPJS secara terjadwal.
4. Tersedianya tempat pengisian isi ulang pulsa provider secara *onsite*, hal ini guna memudahkan pasien melakukan registrasi dan mengikis hambatan dalam proses pendaftaran akun *mobile* JKN di Rumah Sakit Jantung Tasikmalaya