

BAB VI

KESIMPULAN DAN SARAN

A. Kesimpulan

Kesimpulan yang dapat diambil dalam penelitian ini adalah dari hasil penelitian 100 orang responden dengan 15 pertanyaan mengenai mutu layanan dan 12 mengenai kepuasan pelanggan dengan total 27 pertanyaan pada pengguna fitur konsultasi dokter *platform telemedicine* halodoc disimpulkan bahwa mutu layanan memiliki hubungan dengan kepuasan pelanggan. Hal ini dibuktikan dengan adanya hasil yang signifikan antara lain :

1. Mayoritas responden merupakan pengguna yang berusia dengan rentang usia ≤ 35 tahun (98%) dan berjenis kelamin perempuan (66%) dengan tingkat pendidikan responden mayoritas memiliki pendidikan tamatan SMA/Sederajat (44%) dan sebagian besar mayoritas adalah bekerja (88%) domisili responden paling banyak tinggal diluar wilayah semarang sebesar (64%) dan tingkat penggunaan fitur konsultasi dokter *platform telemedicine* Halodoc sebanyak ≤ 3 Kali (81%).

2. Hasil responden merasa telah mendapatkan mutu pelayanan baik dengan capaian persentase sebesar 53 % dan kepuasan pelanggan dengan capaian persentase sebesar 33% mengatakan puas terhadap fitur konsultasi dokter *platform telemedicine* Halodoc.
3. Terdapat hubungan antara mutu pelayanan dengan kepuasan pada pelayanan platform telehealth dengan *p-value* sebesar 0,000 ($< 0,05$) dimana mutu pelayanan yang baik dapat meningkatkan kepuasan pelanggan.

B. Saran

Hasil penelitian menunjukkan adanya hubungan antara mutu dengan kepuasan sebanyak 187 (93%) responden merasa puas, sedangkan jika mutu pelayanan kurang, maka ada 21 (46,7%) responden merasa puas sehingga perlu adanya upaya peningkatan mutu pelayanan dan kepuasan agar dapat meningkatkan. Oleh karena itu, saran yang dapat diberikan sebagai berikut.

1. Bagi pemerintah
 - a. Diharapkan pemerintah dapat menyusun peraturan, standar, dan pedoman/ panduan dalam penyelenggaraan pelayanan *platform telemedicine* sehingga dapat meningkatkan keamanan pelayanan dan meningkatkan minat masyarakat terhadap pemanfaatan *platform telemedicine* .

b. Meningkatkan dan mengembangkan kerja sama *platform telemedicine* dengan fasilitas kesehatan milik pemerintah seperti rumah sakit, puskesmas, laboratorium, dan lainnya dari pusat hingga ke daerah, utamanya daerah yang sulit diakses secara geografis sehingga dapat meningkatkan keterjangkauan pelayanan kesehatan.

2. Bagi penyedia *platform telemedicine* Halodoc

Meskipun secara keseluruhan pelayanan *platform telemedicine* Halodoc telah dinilai memiliki kualitas yang baik, namun masih terdapat beberapa pertanyaan yang dinilai kurang oleh beberapa responden yang meliputi :

- a. Pada aspek layanan platform halodoc masih belum terpenuhi sehingga diharapkan penyedia *platform telemedicine* dapat melakukan survei kebutuhan pelanggan guna mengembangkan aplikasi dengan memperluas dan meningkatkan jenis pelayanan selain itu, dalam penegakan diagnosa dapat dikembangkan pula dengan rekam medis pasien dari fasilitas pelayanan kesehatan agar data riwayat pengguna bisa terintegrasi.
- b. Pada aspek harga dan jasa pelanggan terkait dengan harga pada pelayanan *platform telemedicine* sehingga diharapkan penyedia pelayanan *platform telemedicine* memberikan pemilihan metode pembayaran yang mudah dan aman serta bekerja sama dengan asuransi

dan perusahaan terkait pembayaran dengan penetapan tarif layanan yang ekonomis mudah dijangkau oleh masyarakat.

- c. Pada aspek sikap dan respon yaitu dokter/ pemberi pelayanan platform telemedicine yang kurang cepat dalam menjawab respon sehingga diharapkan penyedia pelayanan *platform telemedicine* dapat memberikan pelatihan atau sosialisasi pentingnya service excellent kepada dokter atau pemberi pelayanan.

3. Bagi masyarakat

- a. Masyarakat agar lebih berperan aktif dalam pemanfaatan pelayanan *platform telemedicine* untuk perkembangan pelayanan *platform telemedicine* dimasa yang akan datang.
- b. Masyarakat lebih berpartisipasi untuk memberikan masukan terkait kebutuhan dan mutu pelayanan yang diberikan oleh *platform telemedicine*.

4. Bagi penelitian selanjutnya :

- a. Penelitian ini masih bersifat umum dan belum menjelaskan secara spesifik mengenai jenis pelayanan dengan kasus atau keluhan penyakit tertentu sehingga diharapkan penelitian selanjutnya dapat menggunakan pendekatan berdasarkan kasus atau keluhan penyakit tertentu

b. Penelitian ini hanya menggunakan fitur konsultasi dokter untuk menilai hubungan mutu pelayanan dengan kepuasan pelanggan sehingga diharapkan penelitian selanjutnya dapat memperkaya dan mengembangkan variabel-variabel didalamnya.