

## **BAB V**

### **KESIMPULAN DAN SARAN**

#### **5.1 Kesimpulan**

Berdasarkan hasil pembahasan yang telah dijabarkan pada halaman sebelumnya, maka saran dalam penelitian ini sebagai berikut:

1. Hasil Evaluasi Kepuasan Layanan Pengguna

Hasil evaluasi kepuasan layanan pengguna dengan pengukuran kepuasan diperoleh nilai index tertinggi dan nilai index terendah. Nilai index (%) tertinggi didapatkan oleh dimensi *Ease of Use* sebesar 90%, *Content* sebesar 89%, dan *Format* sebesar 84% dengan kategori Sangat Puas (SP) pada *range* kategori 80%-100%. Sedangkan nilai index (%) terendah didapatkan oleh dimensi *Accuracy* sebesar 77% dan *Timeliness* sebesar 75% dengan kategori Puas (P) pada *range* kategori 60%-79,99%.

2. Hasil rekomendasi

Berdasarkan hasil penelitian maka dapat disampaikan rekomendasi bagi pihak RSUD Bendan Kota Pekalongan untuk meningkatkan keakurasian data (*Accuracy*) dan ketepatan waktu (*Timeliness*) agar dapat meningkatkan kepuasan pengguna menjadi lebih sempurna dari Puas (P) menjadi Sangat Puas (PS). Langkah untuk meningkatkan performa *Accuracy* diantaranya dengan memperbaiki keakurasian data jadwal dan antrian pengguna aplikasi. Langkah untuk meningkatkan performa dimensi *Timeliness* yaitu dengan memperbaiki sistem agar respon lebih cepat sehingga tidak mengalami *buffering*, memperbaiki sistem agar tidak membutuhkan waktu lama saat pengaksesan informasi yang dibutuhkan dan meningkatkan informasi yang *up to date*. Hasil rekomendasi dari penelitian ini akan dijadikan dokumen rekomendasi untuk pihak RSUD Bendan Kota Pekalongan.

## 5.2 Saran

Berdasarkan hasil kesimpulan yang telah dijabarkan dan hasil rekomendasi, maka saran dalam penelitian ini sebagai berikut:

1. Melakukan penelitian dimasa depan tentang evaluasi kepuasan pengguna sistem m-BENDAN dengan metode yang berbeda dan menambahkan kriteria yang berbeda dengan penelitian ini.
2. Memperbaiki permasalahan dimensi *Timeliness* (ketepatan waktu) dengan meningkatkan performa aplikasi m-BENDAN dan memperbaiki permasalahan yang berhubungan dengan *server down*, sistem *error*, *bug* sistem dan sistem yang mengalami *buffering* atau membutuhkan waktu lama (lemot).
3. Memperbaiki permasalahan dimensi *Accuracy* (keakuratan) dengan cara memperbaiki permasalahan yang berhubungan keakurasian data jadwal dan antrian pengguna aplikasi, dimana data jadwal dan antrian pengguna pada aplikasi masih dijumpai ketidak sesuaian dengan data jadwal dan antrian dilapangan bahkan masih terdapat pengguna yang harus mendaftar ulang dilapangan.
4. Meningkatkan sisi *User Interface* (UI) dan *User Experience* (UX) aplikasi m-BENDAN untuk memperbaiki desain tampilan, tombol, warna dan bahasa yang digunakan agar dapat disesuaikan dengan kebutuhan maupun usia pengguna.