

BAB VI

PENUTUP

5.1 KESIMPULAN

Berdasarkan analisis terhadap kesuksesan layanan aplikasi SatuSehat Mobile menggunakan metode DeLone dan McLean, dapat disimpulkan bahwa:

1. **Kualitas Sistem:** Aplikasi SatuSehat Mobile menunjukkan kualitas sistem yang memadai, dengan antarmuka yang mudah digunakan, responsivitas yang cepat, dan tingkat keandalan yang tinggi.
2. **Kualitas Informasi:** Informasi yang disajikan oleh aplikasi akurat, relevan, dan terkini, memenuhi kebutuhan pengguna dalam memperoleh data kesehatan yang dapat dipercaya.
3. **Kualitas Layanan:** Layanan dukungan yang diberikan, termasuk bantuan teknis dan layanan pelanggan, efektif dan responsif terhadap kebutuhan pengguna.
4. **Penggunaan:** Tingkat penggunaan aplikasi menunjukkan bahwa pengguna aktif memanfaatkan fitur-fitur yang tersedia untuk tujuan kesehatan mereka.
5. **Kepuasan Pengguna:** Mayoritas pengguna merasa puas dengan pengalaman mereka dalam menggunakan aplikasi, terutama terkait dengan kemudahan akses dan manfaat yang diperoleh.
6. **Manfaat Bersih:** Aplikasi memberikan manfaat yang signifikan bagi pengguna, termasuk peningkatan pengetahuan kesehatan dan kemudahan dalam mengakses layanan kesehatan.

Dalam penelitian ini, dilakukan analisis terhadap kesuksesan layanan aplikasi SatuSehat Mobile di Kota Jambi menggunakan model DeLone and McLean. Hasil analisis menunjukkan bahwa sebagian besar indikator valid dan reliabel, meskipun beberapa indikator harus dikeluarkan karena nilai validitasnya rendah. Analisis hipotesis menemukan bahwa kualitas sistem tidak signifikan terhadap penggunaan maupun kepuasan pengguna, sementara kualitas informasi dan layanan memiliki pengaruh signifikan terhadap kedua variabel tersebut. Kepuasan pengguna juga berkontribusi secara signifikan terhadap manfaat bersih. Penelitian ini menyimpulkan bahwa kualitas informasi dan layanan adalah faktor utama yang mendukung kepuasan pengguna, dengan rekomendasi untuk meningkatkan kualitas sistem dan layanan guna meningkatkan pengalaman pengguna secara keseluruhan.

6.2 SARAN

Berdasarkan hasil penelitian, terdapat beberapa langkah strategis untuk meningkatkan kualitas aplikasi SatuSehat Mobile. Pertama, menjaga kestabilan sistem dengan meminimalkan masalah teknis serta mengoptimalkan desain antarmuka agar lebih mudah digunakan. Kedua, menyediakan informasi yang relevan, akurat, dan selalu diperbarui, disertai fitur untuk melaporkan kesalahan data secara langsung. Ketiga, meningkatkan layanan dengan menghadirkan dukungan pelanggan yang responsif, seperti fitur live chat dan layanan hotline.

Selanjutnya, upaya untuk meningkatkan penggunaan aplikasi dapat dilakukan melalui promosi yang menjangkau wilayah yang belum terjangkau, serta menambahkan fitur interaktif seperti pengingat jadwal vaksinasi. Selain itu, kepuasan pengguna perlu ditingkatkan dengan melakukan survei rutin, menawarkan program insentif, dan menyederhanakan proses login. Terakhir, aplikasi harus mampu memberikan manfaat nyata, misalnya dengan mempermudah akses layanan kesehatan dan mengintegrasikan data dengan platform kesehatan lainnya. Langkah-langkah ini diharapkan dapat meningkatkan pengalaman pengguna sekaligus memberikan manfaat optimal bagi masyarakat.