

# Pengaruh Efektivitas Pelayanan Pendaftaran Online Aplikasi Mobile JKN Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Jalan di Rumah Sakit Karya Bhakti Pratiwi Bogor

Yuyun Yunengsih<sup>1</sup>, Febri Gesta Elvin Hidayat<sup>2</sup>

<sup>1,2</sup>Program Studi D3 Rekam Medis dan Informasi Kesehatan, Politeknik Piksi Ganesha Bandung, Indonesia

## Article Info

### Article history:

Received Jun 22, 2025

Revised Jul 11, 2025

Accepted Aug 06, 2025

### Keywords:

Service Effectiveness

Mobile JKN

Online Registration

Patient Satisfaction

Outpatients

## ABSTRACT

Digital transformation in healthcare services is an essential requirement for enhancing efficiency and patient convenience. This study aims to analyze the influence of the effectiveness of online registration services through the Mobile JKN application on patient satisfaction at Karya Bhakti Pratiwi Hospital in Bogor. The research employed a quantitative approach with a causal associative design involving a survey of 100 outpatient respondents and supporting data from interviews obtained from the period of February 10 to May 10, 2025. The findings indicate that service speed and ease of access are the most important aspects for patients. Factors such as digital literacy, internet network quality, user experience with the application, and staff support significantly contribute to service effectiveness. The effectiveness of the service has been proven to have a significant positive impact on patient satisfaction. Nevertheless, several issues were identified in its implementation, such as discrepancies in real-time information displayed by the application, limited patient understanding of features and registration steps, and an application flow that is not fully understood by some users. Therefore, it is recommended that hospitals emphasize strengthening patients' digital capabilities, improving service infrastructure, and providing staff support to ensure the success of a more inclusive, adaptive, and patient-centered digital healthcare transformation.

*This is an open access article under the [CC BY-SA](https://creativecommons.org/licenses/by-sa/4.0/) license.*



## Corresponding Author:

Febri Gesta Elvin Hidayat

Program Studi D3 Rekam Medis dan Informasi Kesehatan,

Politeknik Piksi Ganesha Bandung,

Jl. Gatot Subroto No.301, Maleer, Kec. Batununggal, Kota Bandung, Jawa Barat 40274.

Email: febrygestakiwong@gmail.com

## 1. PENDAHULUAN

Perkembangan era transformasi digital yang begitu pesat saat ini menuntut sektor kesehatan untuk mengubah sistem pelayanannya. Salah satu inovasi besar adalah pemanfaatan aplikasi digital untuk mendukung proses administrasi dan pelayanan kesehatan melalui aplikasi Mobile Jaminan Kesehatan Nasional (JKN). Aplikasi ini

memudahkan pasien untuk melakukan pendaftaran secara daring tanpa perlu antri secara fisik di rumah sakit atau fasilitas Kesehatan [1]. Inovasi tersebut merupakan langkah strategis dalam meningkatkan efisiensi pelayanan kesehatan di Indonesia yang selama ini dihadapkan pada masalah panjangnya antrean, ketidakpastian layanan, serta ketidaknyamanan pasien. Oleh karena itu, efektivitas pelayanan pendaftaran online menjadi aspek krusial dalam meningkatkan kepuasan pasien khususnya pasien rawat jalan yang membutuhkan pelayanan cepat dan efisien. Kepuasan pasien telah lama menjadi indikator penting dalam menilai kualitas pelayanan Kesehatan [2]. Kepuasan tidak hanya berdampak pada loyalitas pasien, tetapi juga pada citra rumah sakit secara keseluruhan. Di tengah persaingan antar fasilitas kesehatan yang semakin ketat, rumah sakit dituntut untuk terus berinovasi dalam memberikan pelayanan yang berbasis kebutuhan pasien. Sistem pendaftaran online merupakan salah satu bentuk inovasi yang dibangun untuk meningkatkan kepuasan dengan cara mempercepat proses administrasi, mengurangi waktu tunggu, dan memberikan kemudahan akses informasi [3], [4], [5]. Meskipun demikian, implementasi sistem ini tidak selalu berjalan mulus. Berbagai tantangan seperti ketidaktahuan pasien tentang prosedur online, masalah teknis aplikasi, hingga kendala dalam *user experience* menjadi faktor yang dapat mempengaruhi efektivitas layanan.

Teori efektivitas pelayanan publik menjadi dasar untuk menilai bagaimana pelayanan pendaftaran online melalui aplikasi Mobile JKN dapat memenuhi fungsi layanan publik yang optimal. Pelayanan publik yang efektif ditandai oleh kemampuan sistem untuk memberikan kemudahan akses, kecepatan, ketepatan, transparansi, dan kepastian layanan bagi masyarakat [6]. Dalam konteks digitalisasi layanan kesehatan, efektivitas ini diukur dari performa teknis aplikasi dan juga dari persepsi pengguna terhadap seberapa besar aplikasi mempermudah proses administratif yang sebelumnya konvensional. Efektivitas layanan juga mencakup aspek partisipasi pengguna (*user engagement*), interaksi yang bersifat langsung dan tidak langsung, serta keberhasilan sistem dalam memenuhi kebutuhan pengguna dengan efisiensi waktu dan biaya [7].

Teori efektivitas pelayanan selaras dengan pendekatan *Technology Acceptance Model (TAM)* di mana persepsi terhadap kegunaan (*perceived usefulness*) dan kemudahan penggunaan (*perceived ease of use*) meskipun teori ini telah lama dikembangkan, validitas dan aplikasinya tetap kuat dan terus digunakan dalam berbagai konteks studi teknologi yang menjadi prediktor utama terhadap penerimaan teknologi modern. Salah satu studi kontemporer menunjukkan bahwa model TAM masih relevan untuk menjelaskan penerimaan digitalitas layanan oleh pengguna [8]. Pendekatan TAM relevan dalam memahami bagaimana pasien menilai layanan pendaftaran online berbasis aplikasi. Jika suatu sistem informasi kesehatan seperti Mobile JKN dinilai mudah digunakan dan bermanfaat oleh pasien, maka akan terjadi peningkatan efektivitas layanan yang pada akhirnya dapat memengaruhi tingkat kepuasan mereka.

Kerangka kepuasan pelanggan merupakan kerangka kedua yang menjadi pilar dalam menjawab dimensi hasil dari efektivitas layanan. Kepuasan pelanggan dalam literatur manajemen pelayanan didefinisikan sebagai perasaan senang atau kecewa seseorang yang muncul setelah membandingkan antara persepsi terhadap kinerja (atau hasil) produk atau jasa dengan harapan mereka [9]. Jika kinerja layanan melebihi harapan, maka pelanggan akan merasa sangat puas atau bahkan senang; namun jika kinerja di bawah harapan, maka pelanggan akan kecewa. Pasien sebagai pelanggan layanan publik di rumah sakit, membentuk persepsi mereka berdasarkan pengalaman saat melakukan pendaftaran online melalui aplikasi Mobile JKN.

Kepuasan pelanggan merupakan hasil evaluasi afektif dan kognitif yang muncul setelah pengalaman penggunaan layanan. Aspek penting dari teori ini mencakup *expectation-disconfirmation paradigm* yang menyatakan bahwa kepuasan atau

ketidakpuasan timbul dari perbandingan antara harapan awal dan kinerja aktual layanan [10]. Oleh karena itu, persepsi pasien terhadap efektivitas aplikasi JKN dalam mempercepat, mempermudah, dan meminimalkan hambatan administratif akan sangat menentukan tingkat kepuasan mereka secara keseluruhan.

Pelayanan jasa, kepuasan dipengaruhi oleh lima dimensi kualitas layanan yaitu: *tangibles* (bukti fisik), *reliability* (keandalan), *responsiveness* (daya tanggap), *assurance* (jaminan), dan *empathy* (empati). Dimensi *reliability* dan *responsiveness* sangat berperan dalam sistem layanan berbasis aplikasi digital seperti Mobile JKN [11]. Bila sistem dapat diakses dengan baik, cepat merespons permintaan pengguna, dan mampu memberikan hasil pendaftaran secara akurat, maka pasien akan merasa puas terhadap layanan yang diterima.

Teori efektivitas pelayanan publik dan teori kepuasan pelanggan saling berinteraksi dalam membentuk kerangka logis. Efektivitas pendaftaran online bukan hanya soal fitur teknologi tetapi juga menyangkut bagaimana teknologi tersebut diterjemahkan ke dalam proses pelayanan yang dirasakan langsung oleh pasien. Dengan kata lain, jika efektivitas layanan tinggi (akses mudah, proses cepat, prosedur jelas), maka besar kemungkinan kepuasan pasien juga meningkat. Inilah yang menjadi hipotesis dasar dalam penelitian ini.

Dalam konteks sistem pelayanan kesehatan nasional, aplikasi Mobile JKN menjadi salah satu bentuk inovasi digital yang dirancang oleh BPJS Kesehatan untuk menjawab tantangan pelayanan yang birokratis, panjang, dan seringkali membebani pasien [12]. Namun, implementasi inovasi ini belum sepenuhnya optimal di semua daerah dan rumah sakit. Terdapat variasi dalam penerimaan dan efektivitas penggunaannya, tergantung pada kesiapan infrastruktur, sumber daya manusia, dan literasi digital pengguna.

Berbagai penelitian sebelumnya telah mengkaji hubungan antara penggunaan teknologi informasi dalam pelayanan kesehatan dengan tingkat kepuasan pasien. Kemudahan penggunaan, kecepatan akses, serta keandalan sistem informasi secara signifikan mempengaruhi tingkat kepuasan pengguna layanan kesehatan berbasis aplikasi [13], [14]. Persepsi efektivitas penggunaan aplikasi kesehatan berhubungan positif dengan loyalitas pasien terhadap layanan tersebut [15], [16]. Namun demikian, kebanyakan penelitian ini dilakukan di rumah sakit besar atau di perkotaan dengan akses teknologi yang lebih maju. Penelitian yang mengkaji efektivitas aplikasi Mobile JKN di rumah sakit skala menengah masih terbatas, padahal konteks lokal sangat mempengaruhi adopsi dan efektivitas layanan digital.

Gap dalam literatur tersebut mengindikasikan perlunya penelitian lebih lanjut yang secara spesifik mengkaji bagaimana efektivitas pelayanan pendaftaran online melalui aplikasi Mobile JKN mempengaruhi kepuasan pasien rawat jalan di Rumah Sakit Karya Bhakti Pratiwi Bogor. Penelitian ini bertujuan untuk menjawab permasalahan penelitian berikut: (1) Seberapa efektif pelayanan pendaftaran online melalui aplikasi Mobile JKN di Rumah Sakit Karya Bhakti Pratiwi Bogor menurut persepsi pasien rawat jalan? (2) Faktor-faktor apa saja yang mempengaruhi tingkat efektivitas pelayanan pendaftaran online tersebut? (3) Bagaimana pengaruh efektivitas pelayanan pendaftaran online terhadap tingkat kepuasan pasien rawat jalan? (4) Apa rekomendasi yang dapat diberikan untuk meningkatkan efektivitas pelayanan pendaftaran online guna meningkatkan kepuasan pasien?

## 2. METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan pendekatan metode campuran (*mixed method*) dengan menggabungkan metode kuantitatif dan kualitatif. Pendekatan kuantitatif yang digunakan adalah jenis penelitian asosiatif kausal yang bertujuan untuk mengetahui hubungan serta pengaruh antara dua variabel yaitu efektivitas pelayanan pendaftaran online sebagai variabel independen (X) dan kepuasan pasien rawat jalan sebagai variabel dependen (Y).

Desain ini dipilih karena dapat menjelaskan fenomena secara objektif melalui pengukuran statistik terhadap data numerik yang dikumpulkan dari responden. Sebagai tambahan, pendekatan kuantitatif asosiatif ini digunakan untuk mengetahui pengaruh atau hubungan antara dua atau lebih variabel dalam suatu populasi [17]. Penelitian ini mengintegrasikan pendekatan kualitatif melalui wawancara untuk menggali informasi lebih dalam mengenai persepsi dan pengalaman pasien terkait efektivitas layanan. Desain ini didukung oleh teori positivistik, yang memandang kenyataan dapat diukur dan diuji melalui data yang diperoleh secara sistematis [18].

Penelitian ini dilaksanakan di Rumah Sakit Karya Bhakti Pratiwi, Bogor, Jawa Barat. Lokasi ini dipilih karena rumah sakit tersebut telah menerapkan sistem pendaftaran online melalui aplikasi Mobile JKN secara aktif dalam mendukung transformasi digital pelayanan kesehatan. Penelitian dilaksanakan pada periode 10 Februari hingga 10 Mei 2025, mencakup tahap observasi awal, penyusunan instrumen, pengambilan data, analisis dan pelaporan hasil.

Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh pasien rawat jalan yang melakukan pendaftaran melalui aplikasi Mobile JKN di Rumah Sakit Karya Bhakti Pratiwi Bogor dalam rentang waktu tiga bulan terakhir. Berdasarkan data administrasi rumah sakit, rata-rata jumlah pasien yang menggunakan layanan pendaftaran online per bulan adalah sekitar 2000 orang. Dengan demikian, jumlah populasi dalam tiga bulan terakhir diperkirakan mencapai 6000 pasien. Teknik pengambilan sampel yang digunakan adalah *purposive sampling*. Teknik ini cocok digunakan dalam penelitian yang memerlukan pemilihan subjek secara selektif berdasarkan kriteria tertentu yang telah ditetapkan oleh peneliti [19]. Adapun jumlah sampel yang ditentukan sebanyak 100 responden dengan memperhatikan prinsip kecukupan data dan kemampuan analisis statistik yang digunakan dalam penelitian ini.

Pengumpulan data dalam penelitian ini dilakukan melalui instrumen berupa angket atau kuesioner tertutup yang disusun menggunakan skala Likert lima poin, mulai dari sangat tidak setuju (STS) hingga sangat setuju (SS). Instrumen ini terbagi menjadi dua bagian utama. Bagian pertama mengukur efektivitas pelayanan pendaftaran online (variabel X) berdasarkan empat indikator, yaitu kecepatan pelayanan, kemudahan akses, ketepatan informasi, dan transparansi proses. Indikator tersebut disusun berdasarkan teori pelayanan publik serta pendekatan *Technology Acceptance Model* (TAM) [20], [21]. Sementara itu, bagian kedua mengukur kepuasan pasien (variabel Y) dengan indikator meliputi kesesuaian harapan, kenyamanan pelayanan, waktu tunggu, dan pengalaman pengguna secara umum. Indikator kepuasan ini dirujuk dari teori kepuasan pelanggan yang dikemukakan oleh [22], [23].

Instrumen penelitian ini diuji terlebih dahulu untuk memastikan validitas dan reliabilitasnya, dengan uji validitas menggunakan teknik korelasi Pearson Product Moment terhadap 30 responden uji coba dan dinyatakan valid jika  $r\text{-hitung} > r\text{-tabel}$ , serta uji reliabilitas menggunakan Cronbach's Alpha dengan kriteria reliabel jika  $> 0,6$ , di mana seluruh butir angket terbukti valid dan reliabel. Data diperoleh melalui penyebaran angket kepada pasien rawat jalan yang telah menyelesaikan pendaftaran dan konsultasi, didampingi oleh peneliti, serta diperkuat dengan wawancara singkat. Analisis data dilakukan melalui regresi linier sederhana untuk mengetahui pengaruh efektivitas layanan pendaftaran online (X) terhadap kepuasan pasien (Y), diawali dengan uji asumsi klasik (normalitas dan linearitas) yang menunjukkan data memenuhi syarat analisis parametrik. Nilai koefisien determinasi ( $R^2$ ) digunakan untuk melihat kontribusi pengaruh, dan uji-t untuk menguji signifikansi pengaruh secara parsial. Interpretasi hasil dilakukan berdasarkan p-value ( $< 0,05$ ) dan arah koefisien regresi, dengan kesimpulan yang ditarik mengacu pada teori dan temuan sebelumnya.

### 3. HASIL DAN PEMBAHASAN

Data dalam penelitian ini diperoleh dari 100 responden yang merupakan pasien rawat jalan di Rumah Sakit Karya Bhakti Pratiwi Bogor. Seluruh responden telah menggunakan layanan pendaftaran online melalui aplikasi Mobile JKN. Pengumpulan data dilakukan dengan menggunakan instrumen kuesioner yang dirancang untuk mengukur persepsi pasien terhadap efektivitas pelayanan pendaftaran online serta tingkat kepuasan mereka setelah menggunakan layanan tersebut. Responden dipilih secara purposive dengan mempertimbangkan bahwa mereka memiliki pengalaman langsung dalam menggunakan aplikasi Mobile JKN sebagai sarana pendaftaran layanan rawat jalan, sehingga dapat memberikan informasi yang relevan dan akurat sesuai dengan tujuan penelitian.

#### Efektivitas Pelayanan Pendaftaran Online Menurut Persepsi Pasien

Analisis terhadap data dilakukan berdasarkan persepsi pasien terhadap efektivitas pelayanan pendaftaran online yang mencakup empat indikator utama: kecepatan pelayanan, kemudahan akses, ketepatan informasi, dan transparansi proses. Data dianalisis secara deskriptif dengan menggunakan skala Likert guna memperoleh gambaran tingkat efektivitas berdasarkan penilaian responden.

**Tabel 1. Data Responden**

No	Kriteria	Jumlah (Orang)	Presentase
<b>Jenis Kelamin</b>			
1	Laki-laki	40	40 %
2	Perempuan	60	60 %
<b>Total</b>		100	100 %
<b>Usia</b>			
1	Usia < 30 tahun	35	35 %
2	Usia 30-50 tahun	50	50 %
3	Usia > 50 tahun	15	15 %
<b>Total</b>		<b>100</b>	<b>100 %</b>

Tabel 1, menunjukkan komposisi responden berdasarkan jenis kelamin dan kelompok usia. Sebanyak 60% responden berjenis kelamin perempuan, sementara 40% berjenis kelamin laki-laki. Distribusi usia responden menunjukkan bahwa mayoritas (50%) berusia 30-50 tahun, diikuti kelompok usia <30 tahun (35%) dan >50 tahun (15%). Data ini memberikan gambaran demografis responden yang terlibat dalam penelitian.

**Tabel 2. Rata-Rata Persepsi Pasien terhadap Efektivitas Layanan Mobile JKN**

Indikator	Skor Rata-Rata	Kategori
Kecepatan Pelayanan	4.23	Sangat Efektif
Kemudahan Akses	4.15	Sangat Efektif
Ketepatan Informasi	4.10	Efektif
Transparansi Proses	3.95	Efektif
<b>Rata-Rata Total</b>	<b>4.11</b>	<b>Efektif</b>

Berdasarkan Tabel 2, dapat disimpulkan bahwa secara umum pasien menilai pelayanan pendaftaran online melalui aplikasi Mobile JKN berada pada kategori "Efektif". Indikator dengan skor tertinggi adalah kecepatan pelayanan (4.23), yang menunjukkan bahwa pasien merasa proses pendaftaran menjadi lebih cepat dibandingkan pendaftaran manual. Digitalisasi layanan publik dapat mempercepat proses birokrasi dan meminimalkan antrean. Kutipan wawancara dengan beberapa responden mengonfirmasi temuan.

**Tabel 3. Pernyataan Responden Terkait Pengalaman Penggunaan Aplikasi Mobile JKN**

Responden	Pernyataan Responden
R 12	<i>“Dulu saya harus datang pagi-pagi untuk antri pendaftaran. Sekarang tinggal daftar lewat aplikasi, langsung dapat jadwalnya. Lebih cepat dan nggak capek nunggu.”</i>
R 17	<i>“Aplikasi JKN ini gampang dipakai. Saya bukan orang yang biasa pakai teknologi, tapi waktu daftar pertama kali, langsung paham caranya.”</i>
R 34	<i>“Informasi yang ditampilkan sudah cukup jelas. Tapi kadang masih bingung soal poli yang harus dipilih, harus tanya dulu ke petugas.”</i>
R 49	<i>“Semua prosesnya terlihat di aplikasi, tapi kadang statusnya nggak update. Misalnya sudah daftar, tapi masih tertulis menunggu konfirmasi.”</i>

Tabel 3 menguatkan bahwa pasien rawat jalan umumnya menilai layanan ini sebagai efektif, terutama dalam hal kecepatan dan kemudahan. Namun, temuan ini juga mengindikasikan perlunya perbaikan dalam aspek ketepatan informasi dan transparansi sistem secara real-time. Oleh karena itu, implementasi sistem layanan digital seperti Mobile JKN tidak hanya membutuhkan sistem yang efisien, tetapi juga interaksi dan umpan balik dari pengguna secara kontinu [24].

### Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Efektivitas Pelayanan

Analisis regresi dilakukan untuk mengidentifikasi faktor-faktor yang mempengaruhi efektivitas pelayanan pendaftaran online. Variabel bebas yang dianalisis meliputi literasi digital pasien, kualitas jaringan internet, pengalaman penggunaan aplikasi, dan dukungan petugas layanan.

**Tabel 4. Hasil Analisis Regresi Faktor yang Mempengaruhi Efektivitas Layanan**

Variabel Bebas	Koefisien Beta	Signifikansi (p)
Literasi Digital	0.295	0.004
Kualitas Jaringan Internet	0.256	0.011
Pengalaman Aplikasi	0.312	0.001
Dukungan Petugas Layanan	0.198	0.030
R-Square	0.62	

Tabel 4 menunjukkan bahwa semua variabel bebas berpengaruh signifikan terhadap efektivitas layanan ( $p < 0.05$ ). Pengalaman penggunaan aplikasi memiliki pengaruh paling besar ( $\beta = 0.312$ ), diikuti oleh literasi digital. Hal ini menunjukkan pentingnya kesiapan pengguna dalam menggunakan teknologi digital untuk memastikan layanan berjalan optimal. Pengalaman dan literasi digital pengguna sangat menentukan keberhasilan adopsi teknologi layanan Kesehatan.

**Tabel 5. Faktor Pendukung dan Penghambat Efektivitas Penggunaan Aplikasi Mobile JKN**

Responden	Pernyataan Responden
R 9	<i>“Saya sudah biasa pakai aplikasi JKN dari tahun lalu. Jadi pas daftar di RS ini, langsung lancar. Sudah tahu menunya di mana dan harus klik apa.”</i>
R 21	<i>“Kalau orang tua kayak saya kadang kurang paham sama istilah di aplikasi. Harus belajar pelan-pelan.”</i>
R 33	<i>“Informasi yang ditampilkan sudah cukup jelas. Tapi kadang masih bingung soal poli yang harus dipilih, harus tanya dulu ke petugas.”</i>
R 51	<i>“Menurut saya, kalau disosialisasikan dengan baik, semua orang bisa belajar pakai aplikasi ini.”</i>
R 41	<i>“Kadang aplikasinya loading lama, apalagi kalau jaringan di rumah lagi jelek.”</i>
R 6	<i>“Waktu saya bingung, petugas di bagian informasi langsung bantuin. Mereka sabar jelasin step-nya.”</i>

Data tabel di atas menyimpulkan bahwa efektivitas pelayanan digital sangat bergantung pada sinergi antara kapasitas pengguna (*user capacity*) dan dukungan sistem (*system support*). Semakin tinggi tingkat literasi digital dan pengalaman pengguna, semakin efektif pula pemanfaatan teknologi layanan. Namun, tanpa didukung oleh jaringan internet yang stabil dan respon cepat dari petugas layanan, efektivitas tersebut bisa menurun. Oleh karena itu, strategi penguatan efektivitas layanan perlu menysasar keempat faktor ini secara bersamaan.

**Pengaruh Efektivitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pasien**

Analisis regresi linier dilakukan untuk mengetahui sejauh mana efektivitas pelayanan pendaftaran online (variabel X) berpengaruh terhadap kepuasan pasien (variabel Y). Hasil analisis ditampilkan dalam Tabel 4 berikut:

**Tabel 6. Hasil Regresi Pengaruh Efektivitas terhadap Kepuasan Pasien**

Model	Koefisien Beta	t-Hitung	Sig. (p)
Efektivitas Pelayanan	0.676	9.217	0.000
R-Square	0.457		

Hasil regresi pada Tabel 6 menunjukkan bahwa terdapat hubungan positif yang kuat antara efektivitas pelayanan pendaftaran online dan kepuasan pasien. Hal ini ditunjukkan oleh koefisien beta sebesar 0.676, yang mengindikasikan bahwa setiap peningkatan satu satuan dalam persepsi terhadap efektivitas layanan akan diikuti oleh peningkatan kepuasan pasien sebesar 0.676 satuan. Hubungan ini bersifat signifikan secara statistik, sebagaimana ditunjukkan oleh nilai t-hitung sebesar 9.217 dan nilai signifikansi p = 0.000 yang berada di bawah ambang batas 0.05. Selain itu, nilai koefisien determinasi (R<sup>2</sup>) sebesar 0.457 menunjukkan bahwa 45.7% variasi dalam tingkat kepuasan pasien dapat dijelaskan oleh efektivitas pelayanan pendaftaran online melalui aplikasi Mobile JKN, sementara sisanya dipengaruhi oleh faktor lain di luar model penelitian ini. Temuan ini menegaskan bahwa peningkatan kualitas layanan digital, khususnya dalam aspek pendaftaran online, berperan penting dalam membentuk persepsi positif pasien terhadap layanan rumah sakit secara keseluruhan.

Temuan ini mengindikasikan bahwa persepsi pasien terhadap kualitas dan kemudahan proses pendaftaran online sangat menentukan tingkat kepuasan mereka terhadap layanan rumah sakit secara keseluruhan. Pasien yang merasa bahwa proses pendaftaran berjalan cepat, mudah diakses, akurat, dan transparan cenderung merasa lebih puas terhadap pelayanan yang diberikan rumah sakit.

Hasil ini selaras dengan model SERVQUAL yang dikembangkan dan menyatakan bahwa kualitas layanan yang tinggi yang mencakup dimensi *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, *empathy*, dan *tangibles* akan berdampak positif terhadap kepuasan pelanggan [25], [26]. Dalam konteks digitalisasi layanan kesehatan, dimensi-dimensi tersebut dapat dimanifestasikan dalam kecepatan sistem, kejelasan informasi, kemudahan navigasi aplikasi, dan bantuan dari petugas [27].

**Tabel 7. Pernyataan Responden terhadap Efektivitas dan Kepuasan Layanan Pendaftaran Online**

Responden	Pernyataan Responden
R 12	“Saya merasa puas karena nggak perlu antre lama-lama. Daftar dari rumah, datang ke rumah sakit tinggal periksa.”
R 27	“Dulu kalau mau berobat harus pagi-pagi banget ambil nomor antrian. Sekarang lewat aplikasi, saya bisa atur waktu sendiri. Jadi lebih tenang.”
R 38	“Aplikasinya bagus, tapi waktu itu sempat error dan nggak bisa daftar. Jadinya tetap harus datang ke loket. Saya agak kecewa sih.”

Data tabel di atas menunjukkan bahwa meskipun efektivitas layanan memiliki pengaruh kuat terhadap kepuasan, aspek keberlanjutan dan konsistensi sistem juga sangat penting untuk menjaga kepuasan secara jangka panjang. Dengan demikian, peningkatan kepuasan pasien dapat dicapai dengan memastikan efektivitas layanan berjalan optimal secara menyeluruh, baik dari sisi teknologi, pengalaman pengguna, maupun dukungan teknis.

### Rekomendasi Peningkatan Efektivitas Dan Kepuasan

Terdapat beberapa strategi yang dapat diterapkan guna meningkatkan efektivitas pelayanan pendaftaran online dan kepuasan pasien. Rekomendasi ini tidak hanya didasarkan pada hasil kuantitatif dan wawancara, tetapi juga mengacu pada kebijakan nasional dalam penguatan transformasi digital pelayanan kesehatan. Salah satu regulasi yang terjadi menjadi dasar adalah Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 24 tahun 2022 tentang Rekam Medis, yang mewajibkan fasilitas pelayanan Kesehatan untuk menerapkan sistem elektronik dalam proses pencatatan dan pertukaran data Kesehatan. Sejalan dengan itu pemerintah juga mengembangkan Platform SATUSEHAT sebagai infrastruktur digital nasional yang bertujuan mengintegrasikan data antar fasilitas layanan secara interoperabel. Dalam konteks pendaftaran online, rumah sakit diharapkan mampu mengoptimalkan integrasi sistem pendaftaran digital dengan Sistem Informasi Manajemen Rumah Sakit (SIMRS) serta aplikasi layanan nasional seperti Mobile JKN, guna menciptakan proses administrasi yang lebih efisien, akurat, dan berorientasi pada kepuasan pasien.

### Peningkatan Literasi Digital Pasien

Rendahnya pemahaman teknologi menjadi kendala dalam memanfaatkan layanan secara optimal, untuk meningkatkan literasi digital pasien dalam penggunaan aplikasi Mobile JKN, rumah sakit perlu memperjelas alur pendaftaran yang terstruktur dengan baik, mulai dari kedatangan pasien hingga pendaftaran online melalui aplikasi Mobile JKN. Meskipun rumah sakit telah menyediakan berbagai materi edukasi seperti video, banner dan brosur yang menjelaskan langkah-langkah pembuat akun dan antrean melalui aplikasi Mobile JKN, akan tetapi alur pendaftaran yang dimulai dari kedatangan pasien di rumah sakit hingga proses pendaftaran melalui aplikasi Mobile JKN masih memerlukan perbaikan/diperbaharui. Secara khusus, alur yang jelas dan petunjuk yang lebih terperinci diruangan tunggu poli, atau area pendaftaran dapat membantu memandu pasien dalam menggunakan aplikasi Mobile JKN dengan lebih mudah. peran petugas yang siap membantu, langkah-langkah pendaftaran melalui aplikasi Mobile JKN, serta pendampingan langsung oleh petugas khusus bagi pasien yang belum terbiasa menggunakan aplikasi Mobile JKN.

**Tabel 8. Pernyataan Responden Mengenai Peran Dukungan Petugas Terhadap Literasi Digital Pasien**

Responden	Pernyataan Responden
R 9	<i>“Saya awalnya bingung pakai aplikasinya, tapi waktu dikasih tahu caranya sama petugas, ternyata gampang juga.”</i>

Respon tersebut menunjukkan bahwa bimbingan langsung dapat meningkatkan kepercayaan diri pasien dalam menggunakan aplikasi. Dengan meningkatnya literasi digital, pasien menjadi lebih mandiri dalam mengakses layanan, yang pada akhirnya turut berkontribusi pada peningkatan kepuasan mereka terhadap sistem digital yang disediakan rumah sakit.

### **Optimalisasi Infrastruktur Digital**

Kualitas jaringan internet terbukti memiliki pengaruh signifikan terhadap efektivitas layanan pendaftaran online. Ketika koneksi internet lambat atau tidak stabil, proses pendaftaran melalui aplikasi Mobile JKN menjadi terhambat yang berdampak langsung pada pengalaman dan kepuasan pasien. Oleh karena itu, rumah sakit perlu menjamin ketersediaan dan kestabilan infrastruktur digital, terutama di area strategis seperti ruang pendaftaran dan layanan informasi [28]. Keberhasilan sistem informasi Kesehatan berbasis digital sangat dipengaruhi oleh kualitas infrastruktur pendukung, termasuk jaringan internet. Dalam kajiannya, disebutkan bahwa ketidakstabilan jaringan tidak hanya menghambat alur kerja tenaga Kesehatan, tetapi juga berdampak pada efisiensi layanan dan kepuasan pasien [29]. Oleh karena itu, optimalisasi jaringan harus menjadi bagian integral dari strategi penguatan layanan digital di fasilitas Kesehatan. Upaya yang dapat dilakukan mencakup kerja sama dengan penyedia layanan internet untuk memastikan jaringan yang cepat dan stabil, pemasangan akses poin Wi-Fi gratis bagi pasien, serta monitoring berkala terhadap sistem pendaftaran online untuk mencegah kendala teknis yang berulang. Langkah-langkah ini sejalan dengan arahan Kementerian Kesehatan Republik Indonesia yang menekankan bahwa keberhasilan transformasi digital dalam layanan kesehatan tidak hanya bergantung pada inovasi teknologi, tetapi juga pada dukungan infrastruktur yang memadai dan inklusif. Dengan demikian, peningkatan kualitas jaringan internet menjadi aspek krusial dalam mendukung efektivitas sistem digital yang berorientasi pada kebutuhan pasien.

### **Pelatihan Rutin untuk Petugas Layanan**

Keberadaan petugas yang sigap dan ramah memiliki peran penting dalam menciptakan pengalaman layanan yang positif bagi pasien. Banyak pasien merasa lebih tenang dan terbantu ketika menghadapi kesulitan dalam menggunakan aplikasi Mobile JKN berkat kehadiran petugas yang responsif. Pelatihan dalam aspek teknis serta keterampilan komunikasi sangat penting dalam memberikan pelayanan yang berkualitas dan responsive. Pelatihan dalam aspek teknis serta keterampilan komunikasi sangat penting dalam memberikan pelayanan yang berkualitas dan responsive. Temuan serupa juga menunjukkan bahwa kompetensi sumber daya manusia, termasuk penguasaan sistem informasi dan kemampuan memberikan pendampingan kepada pasien, merupakan faktor penting dalam keberhasilan implementasi sistem informasi Kesehatan di fasilitas pelayanan primer [30]. Oleh karena itu, rumah sakit disarankan untuk melaksanakan pelatihan rutin bagi petugas frontliner, terutama dalam penguasaan teknis aplikasi dan peningkatan keterampilan komunikasi interpersonal. Selain itu, penerapan prinsip pelayanan berbasis empati sangat penting agar petugas tidak hanya memberikan informasi, tetapi juga mampu membimbing dan menenangkan pasien yang merasa bingung atau cemas. Penyediaan Standar Operasional Prosedur (SOP) yang jelas terkait alur bantuan teknis juga akan mendukung konsistensi dan efektivitas pelayanan. Sebagaimana diungkapkan oleh salah satu responden, "Petugasnya sangat membantu. Waktu saya bingung masuk aplikasinya, langsung dibantu sampai selesai. Jadi nggak panik." Pernyataan ini menunjukkan bahwa kehadiran petugas yang terlatih tidak hanya meningkatkan rasa percaya diri pasien dalam menggunakan layanan digital, tetapi juga mempercepat proses pelayanan secara keseluruhan.

### **Integrasi Umpan Balik dalam Aplikasi**

Untuk mendukung pengukuran efektivitas pelayanan pendaftaran online melalui aplikasi Mobile JKN, Rumah Sakit Karya Bhakti Pratiwi telah mengintegrasikan sistem umpan balik digital berbasis kode QR (barcode). Setelah melakukan proses pendaftaran online, pasien diberikan akses untuk mengisi formulir umpan balik secara digital melalui

pemindaian kode QR yang tersedia di area pelayanan. Sistem ini memungkinkan rumah sakit untuk memperoleh data secara real-time mengenai kepuasan pasien terhadap berbagai aspek pendaftaran online, seperti kecepatan pelayanan, kemudahan penggunaan aplikasi, dan kejelasan alur pendaftaran. Fitur umpan balik real-time ini tidak hanya menyediakan data yang akurat untuk evaluasi berkala, tetapi juga mempercepat respons terhadap keluhan teknis dan memperkuat kesan bahwa rumah sakit benar-benar mendengarkan dan menghargai suara pasien [31]. Integrasi sistem umpan balik ini juga sejalan dengan tren pemanfaatan teknologi digital dalam meningkatkan efisiensi layanan administrasi rumah sakit [32]. Selain itu, fitur ini mencerminkan prinsip *patient-centered care* dalam pelayanan kesehatan modern, di mana pasien tidak hanya sebagai penerima, tetapi juga sebagai mitra aktif dalam perbaikan layanan di masa depan. Dengan mengimplementasikan keempat rekomendasi: edukasi digital, penguatan infrastruktur, pelatihan petugas, dan sistem umpan balik real-time rumah sakit dapat memperkuat transformasi digital yang sedang berlangsung.

#### 4. KESIMPULAN

Layanan pendaftaran online melalui aplikasi Mobile JKN di Rumah Sakit Karya Bhakti Pratiwi Bogor dinilai cukup efektif oleh pasien rawat jalan dalam aspek kecepatan pelayanan dan kemudahan akses. Faktor-faktor seperti literasi digital, kualitas jaringan internet, pengalaman penggunaan aplikasi, dan dukungan petugas layanan terbukti memberikan pengaruh signifikan terhadap efektivitas pelayanan tersebut. Efektivitas pelayanan memiliki pengaruh positif yang kuat terhadap tingkat kepuasan pasien, dengan kontribusi sebesar 45,7% terhadap variasi kepuasan yang dirasakan.

Temuan ini membuktikan bahwa keberhasilan implementasi layanan digital ditentukan oleh teknologi itu sendiri dan juga kesiapan pengguna dan dukungan lingkungan layanan. Oleh karena itu, strategi peningkatan layanan digital perlu mencakup edukasi literasi digital pasien, optimalisasi infrastruktur, pelatihan petugas, serta pengembangan fitur umpan balik dalam aplikasi. Dengan pendekatan tersebut, layanan digital dapat menjadi elemen strategis dalam membangun sistem pelayanan kesehatan yang lebih responsif, efisien, dan berpusat pada pasien.

#### UCAPAN TERIMA KASIH

Ucapan terima kasih disampaikan kepada Rumah Sakit Karya Bhakti Pratiwi Bogor atas izin yang diberikan sehingga penelitian ini dapat terlaksana dengan baik. Terima kasih kepada Ns. Ade Nuria, S.Kep. atas izin dan arahan saat penelitian ini dilakukan; serta Alan Jaelani yang selalu dengan teliti memberikan arahan terkait penulisan penelitian ini.

#### REFERENCES

- [1] P. Utami, M. Asnawi, and A. Firah, "Analisis Pemanfaatan Aplikasi Mobile Jaminan Kesehatan Nasional (JKN) Untuk Meningkatkan Pelayanan BPJS Kesehatan di Klinik Pratama Bertha Kota Medan," *J. Bisnis Corp.*, vol. 8, no. 2, pp. 30–37, 2024, doi: 10.46576/jbc.v8i2.4219.
- [2] H. A. Sodali, A. Dian, and M. Z. Abidin, "Strategi Optimalisasi Monitoring Kepuasan Pasien Dalam Menunjang Mutu Pelayanan di RSNU Permata," *J. Pengabd. Masy. Indones.*, vol. 4, no. 1, pp. 177–181, 2024, doi: 10.52436/1.jpmi.2081.
- [3] A. D. Imani, S. Farlinda, A. P. Wicaksono, and E. Selviyanti, "Perancangan Dan Pembuatan Sistem Informasi Pendaftaran Online Berbasis Android Di Rumah Sakit Daerah Balung," *J-REMI J. Rekam Med. dan Inf. Kesehat.*, vol. 3, no. 4, pp. 276–286, 2022, doi: 10.25047/j-remi.v3i4.3239.

- [4] A. I. A. Suci Widya Primadhani, Yaslis Ilyas, "Sistem Pendaftaran Online sebagai Suatu Strategi Peningkatan Layanan Rumah," *Citizen-Based Mar. Debris Collect. Train. Study case Pangandaran*, vol. 2, no. 1, pp. 56–61, 2021, doi: <https://doi.org/10.56338/mppki.v6i1.2890>.
- [5] T. Tugiman, H. Herman, and A. Yudhana, "Uji Validitas Dan Reliabilitas Kuesioner Model Utaut Untuk Evaluasi Sistem Pendaftaran Online Rumah Sakit," *JATISI (Jurnal Tek. Inform. dan Sist. Informasi)*, vol. 9, no. 2, pp. 1621–1630, 2022, doi: [10.35957/jatisi.v9i2.2227](https://doi.org/10.35957/jatisi.v9i2.2227).
- [6] N. Ismaya, L. O. Mustafa, and J. Jopang, "Efektivitas Pelayanan Publik Diukur Dengan Pendekatan Teori Sistem Pada Dinas Pekerjaan Umum dan Penataan Ruang Kabupaten Buton Utara," *J. Adm. Pembang. dan Kebijak. Publik*, vol. 13, no. 1, pp. 99–107, 2022.
- [7] D. Daraba, R. Salam, I. D. Wijaya, A. Baharuddin, D. Sunarsi, and B. Bustamin, "Membangun Pelayanan Publik Yang Inovatif Dan Efisien Di Era Digital Di Indonesia," *J. Pallangga Praja*, vol. 5, no. 1, pp. 31–40, 2023, doi: [10.61076/jpp.v5i1.3428](https://doi.org/10.61076/jpp.v5i1.3428).
- [8] Z. Saf, H. Hachimi, M. A. Errochidi, and M. el Haddad, "Acceptance of public procurement digitalization using the TAM Technology Acceptance Model (Davis, 1989)," *Int. J. Optim. ...*, pp. 5–9, 2021, [Online]. Available: [http://www.usms.ac.ma/ijoa/files/journals/1/issues/IJOA\\_V1\\_ISSUE03PP\\_5-9.pdf](http://www.usms.ac.ma/ijoa/files/journals/1/issues/IJOA_V1_ISSUE03PP_5-9.pdf)
- [9] Tjiptono, "Teori Kepuasan Pelanggan," *AKSIOMA J. Manag.*, vol. 1, no. 2, 2022.
- [10] D. Ibrahim, "Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Pt. Hadji Kalla Cabang Alauddin Makassar," *J. Ilm. Manaj. Kewirausahaan*, vol. 8, no. 4, pp. 378–393, 2022.
- [11] M. E. Prasetyo and W. Sulistiyowati, "Analisa Kualitas Layanan Menggunakan Metode KANO (Pada Jasa Pengiriman Barang PT . XYZ)," *Semin. Nas. Inov. Teknol.*, vol. 6, no. 3, pp. 1–9, 2022.
- [12] Kemenkes RI, "Buku Pegangan Sosialisasi JKN. Climate Change 2013 - The Physical Science Basis.," 2013, doi: <https://doi.org/10.1017/CBO9781107415324.004>.
- [13] A. Khafiliyani and O. V. Prasastin, "ANALISIS KEPUASAN MASYARAKAT TERHADAP PEMANFAATAN SISTEM PENDAFTARAN ONLINE APLIKASI MOBILE JKN DI KANTOR BPJS WONOGIRI," 2023. [Online]. Available: <http://eprints.ukh.ac.id/id/eprint/5183>
- [14] F. A. Lisa Mila Sari, Sri Hartini, "EFEKTIVITAS PENGGUNAAN APLIKASI MOBILE JKN SEBAGAI STRATEGI MEMINIMALISIR TINGKAT ANTRIAN DI KANTOR CABANG BPJS KESEHATAN KABUPATEN BOGOR," *J. ONLINE Mhs. Bid. Manaj.*, vol. 4, no. 2, 2019.
- [15] D. Prriantono, Y. M. D. Arina, A. Prasetyo, W. S. Utami, and I. B. Suryaningsih, "Analisis Penerimaan Aplikasi E-Promkes di Kabupaten Probolinggo," *J. Manaj. Kesehat. Yayasan RS.Dr. Soetomo*, vol. 9, no. 2, p. 285, 2023, doi: [10.29241/jmk.v9i2.1497](https://doi.org/10.29241/jmk.v9i2.1497).
- [16] Rully Fildansyah, "Pengaruh Penggunaan Aplikasi Mobile Health (Health) dan Fitur Pemantauan Kesehatan Terhadap Gaya Hidup Sehat.," *J. Multidisiplin West Sci.*, vol. 2, no. 06, pp. 473–482, 2023, doi: <https://doi.org/10.58812/jmws.v2i6.431>.
- [17] J. Green, B. Hanckel, M. Petticrew, S. Paparini, and S. Shaw, "Case study research and causal inference," *BMC Med. Res. Methodol.*, vol. 22, no. 1, pp. 1–8, 2022, doi: [10.1186/s12874-022-01790-8](https://doi.org/10.1186/s12874-022-01790-8).
- [18] L. Mayasoni, "Metode Mengukur Efektivitas Kebijakan Publik," *J. Sos. Polit. Integr.*, vol. 2, no. 3, pp. 169–173, 2022, [Online]. Available: <http://jisip.org/index.php/jsp/article/view/69>

- [19] N. Datuan, Darmawansyah, and A. Daud, “Accidental Sampling .,” *IFakultas Ekon. Progr. Stud. Manaj. Univ. PGRI Yogyakarta*, vol. 6, no. 1, pp. 1–7, 2018.
- [20] M. Y. J. P. Jumroh, *Implementasi Pelayanan Publik Teori dan Praktik. Implementasi Pelayanan Publik Teori Dan Praktik*. 2021.
- [21] F. D. Davis, “A technology acceptance model for empirically testing new end-user information systems: Theory and results,” *Management*, vol. Ph.D., no. January 1985, p. 291, 1985, doi: oclc/56932490.
- [22] P. Kotler and K. L. Keller, *marketing managemen. Upper Saddle River, New Yersey*. 2010.
- [23] R. L. Oliver, “Whence Consumer Loyalty?,” *J. Mark.*, vol. 63, no. 1999, pp. 33–44, 2014, doi: <https://doi.org/10.2307/1252099>.
- [24] S. Sugiharto, “Persepsi Peserta Terhadap Aplikasi Mobile JKN Berbasis Technology Acceptance Model Di Klinik Pratama Surya Medika Semarang,” *J. Ilm. Manaj. Kesatuan*, vol. 9, no. 2, pp. 447–454, 2021, doi: 10.37641/jimkes.v9i2.793.
- [25] L. L. B. Valarie A. Zeithaml, A Parsu Parasuraman, *Delivering quality service; Balancing customer perceptions and expectations*. The Free Prees, 1990.
- [26] Hitesh Bhasin, “The Servqual Model – Definition, Dimensions, Gaps and Advantages Service.” Accessed: May 12, 2025. [Online]. Available: <https://www.marketing91.com/servqual/>
- [27] S. W. Velandia Velandia, Dedek Sutinbuk, “Hubungan mutu pelayanan kesehatan dengan kepuasan pasien di Puskesmas Rias Kabupaten Bangka Selatan,” *Afiasi J. Kesehat. Masy.*, vol. 8, no. 3, pp. 493–499, 2023, doi: <https://doi.org/10.31943/afiasi.v8i3.308>.
- [28] A. Khotimah and L. Lazuardi, “Evaluasi Sistem Informasi Manajemen Rumah Sakit Rajawali Citra Yogyakarta Menggunakan Model Human Organization Technology Fit ( HOT-Fit ),” vol. 3, no. 2, 2018, doi: <https://doi.org/10.22146/jisph.26280>.
- [29] A. E. Joel, Y. Yunengsih, and F. Abdussalaam, “Perancangan Sistem Informasi Pendaftaran Pasien Rawat Jalan Menggunakan Visual Studio 2010 Di RSUD Al-Ihsan,” vol. 8, no. 2, pp. 143–155, 2023, doi: <https://doi.org/10.52943/jipiki.v8i2.1292>.
- [30] S. I. S. Indah and Y. Yunengsih, “Gambaran Penerapan Sistem Informasi Manajemen Puskesmas (SIMPUS) Di UPTD Puskesmas Lawang Gintung Kota Bogor,” *J. Media Inform.*, vol. 6, no. 1, pp. 260–266, 2024, [Online]. Available: <http://ejournal.sisfokomtek.org/index.php/jumin/article/view/3953>
- [31] E. Zuana *et al.*, “Analisis kesiapan penerapan rekam medis elektronik : Sebuah studi kualitatif,” vol. 17, no. 6, pp. 507–521, 2023, doi: <https://doi.org/10.29241/jmk.v9i2.1497>.
- [32] A. M. A. Saputra, L. P. I. Kharisma, A. A. Rizal, M. I. Burhan, and N. W. Purnawati, *TEKNOLOGI INFORMASI: Peranan TI dalam berbagai bidang*. PT. Sonpedia Publishing Indonesia, 2023.

**BIOGRAPHIES OF AUTHORS**

	<p><b>Yuyun Yunengsih, S.ST., M.M,</b> Dosen Tetap Prodi D-III Rekam Medis dan Informasi Kesehatan Politeknik Piksi Ganesha Bandung, Indonesia.</p>
	<p><b>Febri Gesta Elvin Hidayat,</b> Civitas akademika Prodi D-III Rekam Medis dan Informasi Kesehatan Politeknik Piksi Ganesha Bandung, Indonesia dan juga praktisi di Rumah Sakit Karya Bhakti Pratiwi Bogor, Indonesia.</p>