

PENGARUH PENDAFTARAN *ONLINE* PADA APLIKASI MOBILE JKN TERHADAP KEPUASAN PASIEN DI RS AMC BANDUNG

Gita Arum Kumalasari^{1*}, Syaikhul Wahab²

Program Studi Rekam Medis dan Informasi Kesehatan, Politeknik Pikesi Ganesha^{1,2}

*Corresponding Author : arumgita65@gmail.com

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh pendaftaran *online* pada aplikasi *Mobile JKN* terhadap kepuasan pasien di RS AMC Bandung. Metode penelitian yang dilakukan adalah metode deskriptif dengan pendekatan kuantitatif, populasi dalam penelitian ini yaitu pasien yang mendaftar menggunakan aplikasi *Mobile JKN* pada bulan maret 2024 yang berjumlah 3236. Teknik sampling yang digunakan yaitu *Accidental Sampling* dengan perhitungan rumus Slovin sehingga menghasilkan sampel sebanyak 97 sampel, teknik pengumpulan data menggunakan kuesioner yang dianalisis menggunakan regresi linear sederhana, koefisien determinasi dan uji T. Dilihat dari perolehan R square atau koefisien determinasi yaitu 0,865 sama artinya dengan 86,5% berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pasien di RS AMC Bandung.

Kata kunci : aplikasi *mobile JKN*, kepuasan pasien, pendaftaran *online*

ABSTRACT

This study aims to determine the effect of online registration on the JKN Mobile application on patient satisfaction at AMC Bandung Hospital. The research method used is descriptive method with a quantitative approach, the population in March 2024 totaling 3236. The sampling technique used is Accidental Sampling with the calculation of the Slovin formula resulting in a sample of 97 samples, data collection techniques using questionnaires analyzed using simple linear regression, the coefficient of determination and the T test. Judging from the acquisition of R square or the coefficient of determination is 0,865, which means that 86,5% has a positive and significant effect on patient satisfaction at AMC Bandung Hospital.

Keywords : *online registration, JKN mobile applicaton, patient satisfaction*

PENDAHULUAN

Kesehatan adalah salah satu kebutuhan dasar dari setiap manusia, tidak akan dapat beraktifitas sebagaimana mestinya. Pemerintah mendirikan rumah sakit, puskesmas, dan klinik kesehatan di seluruh Indonesia untuk meningkatkan atau menangani masalah kesehatan masyarakat. Pelayanan kesehatan diharapkan dapat memberikan pelayanan yang baik dan profesional guna mencapai tingkat kepuasan pasien, salah satu institusi medis yang memiliki fungsi meningkatkan mutu kesehatan adalah Rumah Sakit. Rumah sakit adalah institusi pelayanan kesehatan yang menyelenggarakan pelayanan kesehatan perorangan secara paripurna yang menyediakan pelayanan rawat jalan, rawat inap, dan gawat darurat. Rumah sakit berfungsi sebagai mencegah terjadinya penyakit (preventif) sebagai pengobatan atau penyembuhan (kuratif) dan sebagai pelayanan kesehatan yang paripurna (komprehensif) kepada Masyarakat (Bpk.go.id, 2019)

Pasien menurut undang-undang kesehatan indonesia adalah setiap individu yang berkonsultasi tentang masalah kesehatannya untuk mendapatkan perawatan medis yang diperlukan, baik secara langsung maupun tidak langsung di Rumah Sakit (Syaikhul Wahab, 2023) Menurut Permenkes Nomor 24 Tahun 2022 Rekam Medis Elektronik adalah Rekam Medis yang dibuat dengan menggunakan sistem elektronik yang diperuntukkan bagi penyelenggara rekam medis. Penerapan rekam medis elektronik guna mewujudkan penyelenggaraan dan pengelolaan rekam medis yang berbasis digital dan terintegrasi (Menteri

Kesehatan, 2022) Rekam Medis Elektronik (RME) telah berkembang dengan cepat di seluruh dunia khususnya negara maju. Beberapa negara maju di dunia telah menyelenggarakan Rekam Medis Elektronik guna meningkatkan kualitas perawatan kesehatan mereka. Sistem pendaftaran *online* adalah sebuah sistem dimana pasien melakukan pendaftaran untuk mendapatkan pemeriksaan dari fasilitas pelayanan kesehatan dengan memanfaatkan teknologi, penerapan sistem pendaftaran *online* ini bertujuan untuk mempermudah proses pendaftaran oleh pasien. Dengan adanya aplikasi mobile JKN pasien tidak perlu mengunjungi rumah sakit secara fisik untuk mendaftar, sehingga dapat melakukan pendaftaran kapan saja dan dimana saja. Diharapkan hal ini dapat mengurangi waktu tunggu dan tingkat antrian pasien ketika melakukan pendaftaran ke poliklinik (Novianti et al., 2023)

Menurut Kloter dalam (Anfal, 2020) kepuasan pasien terhadap pelayanan merupakan perbandingan antara persepsinya terhadap pelayanan yang diterima dengan harapannya sebelum mendapatkan perawatan tersebut. Apabila harapannya terpenuhi, berarti pelayanan tersebut telah memberikan suatu kualitas yang luar biasa dan juga akan menimbulkan kepuasan yang tinggi. Sebaliknya apabila harapan itu tidak tercapai, maka diartikan kualitas pelayanan tersebut tidak memenuhi apa yang diharapkannya. (Intan Ardianto, 2023). Penelitian oleh (Herlinawati et al., 2021) yang berjudul "*Tingkat Kepuasan Masyarakat Terhadap Pendaftaran Online Pada Aplikasi Mobile JKN*". Dalam penelitian ini peneliti menggunakan metode penelitian deskriptif, besar sampel yang diambil menggunakan rumus Slovin dengan teknik accidental sampling. Hasil studinya yang menunjukkan bahwa aplikasi Mobile JKN dapat membantu masyarakat dalam mendapatkan layanan dari BPJS Kesehatan dan pengguna aplikasi BPJS Kesehatan menerima adanya aplikasi Mobile JKN.

Sedangkan penelitian oleh (Intan Ardianto, 2023) yang berjudul "*Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pendaftaran Online Pada Aplikasi Mobile JKN di Wilayah Kota Depok*". Dalam penelitian ini peneliti menggunakan metode deskriptif kuantitatif, besar sampel yang diambil menggunakan rumus Slovin dengan teknik accidental sampling dan purposive sampling. Hasil studinya yang menunjukkan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pengguna (pendaftaran *online*).

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh pendaftaran *online* pada aplikasi *Mobile JKN* terhadap kepuasan pasien di RS AMC Bandung.

METODE

Metode penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode kuantitatif dengan pendekatan deskriptif. Populasi penelitian adalah seluruh peserta BPJS Kesehatan di Rumah Sakit AMC Bandung yang melakukan pendaftaran *online* melalui Aplikasi *Mobile JKN* yang berjumlah 3.236 pada periode bulan Maret 2024. Pada penelitian ini, besar sampelnya adalah 97 sampel menggunakan rumus slovin, pengambilan sampel menggunakan teknik accidental sampling kepada pasien yang berobat di RS AMC Bandung. Semua pasien yang dimasukkan dalam penelitian memenuhi kriteria inklusi, yaitu pasien yang telah melakukan pendaftaran *online* dengan aplikasi Mobile JKN dan bersedia menjadi responden. Teknik pengumpulan data yang dilakukan yakni observasi dan kuesioner.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Gambaran Umum Responden

Dari kuesioner yang telah diisi oleh responden, diperoleh data identitas responden yang dibedakan berdasarkan jenis kelamin, usia, serta sudah berapa lama menggunakan aplikasi *Mobile JKN*.

Jenis Kelamin Responden

Identitas responden dibedakan berdasarkan jenis kelamin, yaitu laki-laki dan perempuan. Tabel berikut menunjukkan frekuensi jenis kelamin responden:

Tabel 1. Jenis Kelamin

Jenis Kelamin	Jumlah	Presentase %
Laki-Laki	24	25%
Perempuan	73	75%
Total	97	100%

Berdasarkan tabel 1 dilihat dari jumlah responden, perempuan lebih banyak dan laki-laki lebih sedikit, menunjukkan bahwa jumlah rata-rata responden yang menggunakan aplikasi *Mobile JKN* adalah perempuan.

Usia Responden

Identitas responden diidentifikasi berdasarkan usianya, yaitu remaja, dewasa dan lansia. Frekuensi usia responden dapat dilihat pada tabel berikut:

Tabel 2. Usia Responden

Usia	Jumlah	Presentase %
Remaja (17-19 tahun)	5	5%
Dewasa (20-40 tahun)	85	88%
Lansia (>40 tahun)	7	7%
Total	97	100%

Berdasarkan tabel 2 jumlah responden terdiri dari orang dewasa dari usia 20 hingga 40 tahun, diikuti oleh lansia berusia 40 tahun keatas dan remaja paling sedikit. Hal ini menunjukkan bahwa sebagian besar responden yang menggunakan aplikasi *Mobile JKN* adalah orang dewasa yang berusia antara 20 hingga 40 tahun.

Waktu Penggunaan Aplikasi *Mobile JKN*

Identitas responden selanjutnya dibagi berdasarkan berapa lama responden menggunakan aplikasi *Mobile JKN*, yaitu dari 0-6 bulan, 7 bulan-1 tahun, dan lebih dari 1 tahun. Frekuensi dapat dilihat pada tabel berikut:

Tabel 3. Waktu Penggunaan Aplikasi *Mobile JKN*

Waktu Penggunaan	Jumlah	Presentase %
0-6 Bulan	50	52%
7 bulan – 1 tahun	36	37%
>1 tahun	11	11%
Total	97	100%

Berdasarkan tabel 3 dilihat dari jumlah responden, jumlah waktu paling lama responden menggunakan aplikasi *Mobile JKN* adalah 6 bulan, diikuti oleh 7 bulan-1 tahun, dan >1 tahun paling sedikit. Hal ini menunjukkan bahwa rata-rata responden yang menggunakan aplikasi *Mobile JKN* telah menggunakan aplikasi selama 6 bulan.

Uji Validitas dan Realibilitas

Nilai signifikansi diperlukan untuk menentukan kevalidan atau kesahihan suatu pertanyaan, pada tahap pertama 97 sampel digunakan untuk menghitung nilai rtable, dengan $\alpha = 5\%$ dan $df = N-2$, dalam hal ini $df = 97-5 = 95$, dengan nilai signifikansi 95% dan $\alpha = 5\%$. Uji validitas menggunakan IBM SPSS Statistics 29 dan dilakukan untuk mengetahui apakah

pertanyaan pada kuesioner tersebut layak untuk digunakan. Uji validitas dilakukan pada 97 orang yang memenuhi kriteria yang ditetapkan menggunakan rumus slovin. Oleh karena itu, dalam penelitian ini peneliti mengambil toleransi kesalahan sebesar 10% (0,10), sehingga perhitungan menggunakan rumus slovin sebagai berikut:

$$n = \frac{N}{1+Ne^2}$$

Keterangan:

n = ukuran sampel sesungguhnya

N = ukuran populasi

e = persen kelonggaran ketidaktelitian karena kesalahan

$$n = \frac{3.236}{1+3.236 (0,10)^2}$$

$$n = \frac{3.236}{1+3.236 (0,01)^2}$$

$$n = \frac{3.236}{33,36} = 97,002 = 97 \text{ (dibulatkan)}$$

Dari perhitungan, maka ukuran sampel dalam penelitian ini adalah 97 responden.

Uji Validitas

Uji validitas menggunakan instrument data untuk mengetahui seberapa cermat suatu item mengukur apa yang akan diukur, item dapat dianggap valid jika memiliki korelasi signifikan dengan skor totalnya. Korelasi ini menunjukkan bahwa item tersebut mendukung cakupan apa yang diungkapkan, item biasanya berupa pertanyaan yang diberikan kepada responden dalam bentuk kuesioner. Suatu pernyataan dianggap valid jika $r_{hitung} > r_{tabel}$ dan dinyatakan tidak valid jika $r_{hitung} < r_{tabel}$ (Intan Ardianto, 2023)

Tabel 4. Uji Validitas

Variabel	No Item	rhitung	r _{tabel}	Keterangan
Pendaftaran Online (X)	X1	0.582	0.199	Valid
	X2	0.582	0.199	Valid
	X3	0.581	0.199	Valid
	X4	0.575	0.199	Valid
	X5	0.572	0.199	Valid
	X6	0.588	0.199	Valid
Kepuasan Pasien (Y)	Y1	0.560	0.199	Valid
	Y2	0.614	0.199	Valid
	Y3	0.581	0.199	Valid
	Y4	0.449	0.199	Valid
	Y5	0.598	0.199	Valid
	Y6	0.449	0.199	Valid
	Y7	0.507	0.199	Valid
	Y8	0.583	0.199	Valid

Berdasarkan pada tabel 4 menunjukkan bahwa semua butir item pernyataan tentang pendaftaran *online* dan kepuasan pasien pengguna aplikasi *Mobile JKN* dinyatakan valid, hal tersebut dibuktikan dari nilai $r_{hitung} > r_{tabel}$. Nilai r_{tabel} dihitung dengan rumus $df = n-2 = 97-2 = 95$ yang dimana pada baris 95 menunjukkan nilai sebesar 0.1996. Sehingga dapat disimpulkan semua butir item pernyataan dapat digunakan dalam penelitian ini.

Uji Reliabilitas

Uji reliabilitas menunjukkan seberapa percaya alat pengukur untuk digunakan dalam pengumpulan data, reliabel menunjukkan seberapa terandalkan sesuatu. Koefisien Alpha Cronbach's yang pengukurannya terletak pada item-item instrument yang sudah valid, jika koefisien reliabilitas (r_{11}) > dari 0,6 maka kuesioner dianggap reliabel (layak).

Uji Reliabilitas Pendaftaran *Online* (X)

Jika koefisien realibilitas (r_{11}) > 0,6 maka kuesioner dianggap reliabel (layak).

Tabel 5. Uji Reliabilitas Variabel Pendaftaran *Online* (X)

Reliability Statistics	
Cronbach's Alpha	N of Items
.706	6

Tabel 5 menunjukkan tingkat nilai dari masing-masing variabel dengan Cronbach's Alpha > 0,6. Seperti pada variabel Pendaftaran *Online* (X) terdapat nilai Cronbach's Alpha sebesar 0,706. Maka dapat disimpulkan bahwa variabel tersebut reliabel.

Uji Realibilitas Kepuasan Pasien (Y)

Jika koefisien realibilitas (r_{11}) > 0,6 maka kuesioner dianggap reliabel (layak).

Tabel 6. Uji Realibilitas Variabel Kepuasan Pasien (Y)

Reliability Statistics	
Cronbach's Alpha	N of Items
.709	8

Tabel 6 menunjukkan tingkat nilai dari masing-masing variabel dengan Cronbach's Alpha > 0,6. Seperti pada variabel Kepuasan Pasien (Y) terdapat nilai Cronbach's Alpha sebesar 0,709, maka dapat disimpulkan bahwa variabel tersebut reliabel.

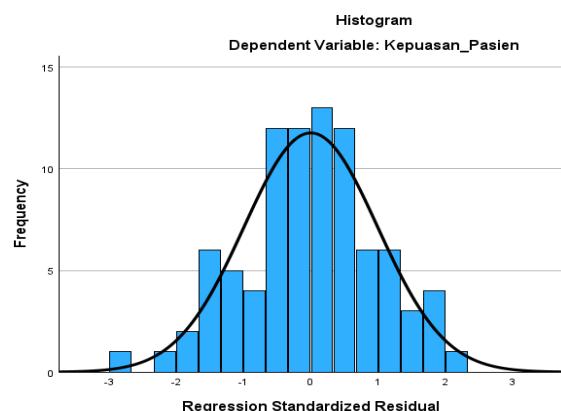
Uji Normalitas

Uji normalitas sangat penting untuk mengetahui apakah data berdistribusi normal atau tidak, jika data berdistribusi normal maka data dianggap dapat mewakili populasi. Data yang baik adalah data yang memiliki pola yang mirip dengan distribusi normal, yaitu data yang tidak bergerak ke kiri atau ke kanan. Uji Kolmogorov-Smirnov digunakan untuk menentukan apakah data tersebut normal atau tidak, apabila $sig > 0,05$ artinya data tersebut berhasil.

Berdasarkan tabel 7, pada hasil uji normalitas data menggunakan metode Kolmogorov-Sminov dinyatakan bahwa nilai signifikansi $0,200 > 0,05$ dapat disimpulkan bahwa data tersebut berdistribusi normal.

Tabel 7. Uji Normalitas

One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test		
		Unstandardized Residual
N		95
Normal Parameters ^{a,b}	Mean	.0000000
	Std. Deviation	2.27624402
Most Extreme Differences	Absolute	.066
	Positive	.066
	Negative	-.061
Test Statistic		.066
Asymp. Sig. (2-tailed) ^c		.200 ^d



Uji Regresi Linier Sederhana

Metode statistic yang dikenal sebagai analisis regresi sederhana digunakan untuk menguji tingkat hubungan variable sebab akibat antara variable faktor penyebab (X) dan variable akibat (Y). Disini peneliti menguji arah pengaruh antara variabel Pendaftaran *Online* (X) dan Kepuasan Pasien (Y).

Tabel 8. Uji Regresi Linear Sederhana

Model	Coefficients ^a					
	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients		t	Sig.
	B	Std. Error	Beta			
1	(Constant)	25.800	2.034		12.684	<.001
	X	.279	.090	.317	3.097	.003

a. Dependent Variable: Kepuasan_Pasien

Berdasarkan tabel 8, menunjukkan nilai constant (a) sebesar 25.800 , nilai koefisien regresi (b) sebesar 0,279. Sehingga persamaan garis regresi sederhananya yaitu :

$$Y = a + bX$$

$$Y = 25,800 + 0,279$$

Maka penjelasan dari hasil persamaan di atas adalah : Konstanta sebesar 25,800, artinya jika variabel Pendaftaran *Online* nilainya 0 maka variabel Kepuasan Pasien nilainya akan mengalami peningkatan sebesar 25,800. Koefisien regresi variabel Pendaftaran *Online* (X) sebesar 0,279 , artinya ketika meningkatkan 1% nilai Pendaftaran *Online* (X), maka nilai Kepuasan Pasien (Y) akan bertambah 0,279. Koefisien regresi tersebut bernilai positif, sehingga dapat dikatakan bahwa pengaruh variabel X terhadap variabel Y memiliki pengaruh yang positif.

Uji Koefisien Determinasi (R^2)

Uji koefisien determinasi (R^2) penting untuk analisis regresi, nilai koefisien determinasi dihitung sebagai proporsi dari varian variabel dependen yang berarti nilai koefisien determinasi sebesar varian variabel dependen. Kemampuan variabel independent untuk menjelaskan variabel dependen yang sangat terbatas ditunjukkan oleh pengujian koefisien determinasi yang menemukan nilai R square bernilai kecil.

Tabel 9. Tabel Uji Koefisien Determinasi

Model Summary				
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.930 ^a	.865	.863	.944

a. Predictors: (Constant), Pendaftaran_Online

Dari tabel 9 diketahui nilai R square sebesar 0,865 artinya bahwa nilai koefisien determinasi sama dengan 86,5%. Hal ini diartikan bahwa variabel X berpengaruh terhadap variabel Y sebesar 86,5%, sedangkan sisanya adalah 13,5% dipengaruhi oleh variabel lain yang tidak diteliti dalam penelitian ini. Nilai 13,5% diperoleh dari $100\% - 86,5\% = 13,5\%$

Uji T (Parsial)

Untuk menentukan apakah variabel X terhadap variabel Y memiliki pengaruh pasial atau signifikan, uji t dilakukan dengan tingkat signifikansi 0,05 dan 2 sisi, sesuai dengan kriteria berikut: Taraf signifikansi ($\alpha/2 = 0,05/2 = 0,025$), Distribusi t dengan derajat kebebasan, Keputusan menolak H_0 jika $t_{hitung} \geq t_{tabel}$ atau $sig \leq 0,05$, Keputusan menerima H_0 jika $t_{hitung} \leq t_{tabel}$ atau $sig > 0,05$.

Tabel 10. Uji T

Model	Coefficients ^a					
	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients		t	Sig.
	B	Std. Error	Beta			
1	(Constant)	25.800	2.034		12.684	<.001
	X	.279	.090	.317	3.097	.003

a. Dependent Variable: Kepuasan_Pasien

Pada tabel 10, menunjukkan hasil perolehan uji t yang sebelumnya dihitung sebagai t tabel. Diketahui signifikansi $0,05/2 = 0,025$ dengan distribusi t = $n-k-1$ atau $97-2-1 = 95$, kemudian lihat pada t tabel dengan taraf signifikansi 0,025 pada jumlah sampel atau $n = 95$, maka diperoleh t tabel 1,996. Maka, variabel independen menghasilkan hasil uji t sebagai berikut :

Hipotesis variabel Pendaftaran *Online* (X) : H_0 = Tidak terdapat pengaruh pendaftaran *online* terhadap kepuasan pasien. H_a = Terdapat pengaruh pendaftaran *online* terhadap kepuasan pasien.

Variabel pendaftaran *online* ditemukan bahwa nilai signifikansi $< 0,05$ ($0,003 < 0,05$) sedangkan untuk nilai t hitung $> t$ tabel ($3,097 > 1,996$), maka dapat disimpulkan bahwa H_a diterima dan H_0 ditolak yang berarti secara parsial terdapat pengaruh Pendaftaran *Online* terhadap Kepuasan Pasien.

KESIMPULAN

Berdasarkan data yang diperoleh dari hasil analisis yang dilakukan maka dapat ditarik kesimpulan yaitu terdapat pengaruh positif dan signifikan pendaftaran *online* terhadap

kepuasan pasien pada aplikasi *Mobile JKN* di RS AMC Bandung. Berdasarkan analisis uji t dapat dibuktikan dengan perolehan hasil signifikansi sebesar $<0,001 < 0,05$ dan t hitung 24,373 > t tabel 1,996. Dilihat dari hasil perolehan nilai R Square atau koefisien determinasi yaitu 0,865 artinya nilai koefisien determinasi sama dengan 86,5% dengan sisa 13,5% dipengaruhi faktor lain yang tidak diteliti. Oleh karena itu, penelitian ini menyatakan bahwa pendaftaran *online* berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pasien.

UCAPAN TERIMAKASIH

Peneliti menyampaikan terimakasih atas dukungan, inspirasi dan bantuan kepada semua pihak dalam membantu peneliti menyelesaikan penelitian ini, termasuk pada peserta yang telah bersedia berpartisipasi dalam penelitian hingga selesai.

DAFTAR PUSTAKA

- Anfal, A. (2020). Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Citra Rumah Sakit Terhadap Tingkat Kepuasan Pasien Rawat Inap Rumah Sakit Umum Sundari Medan Tahun 2018. *Excellent Midwifery Journal*, 3(2), 1–19. <https://doi.org/10.55541/emj.v3i2.130>
- Bpk.go.id. (2019). *Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 30 Tahun 2019 tentang Klasifikasi dan Perizinan Rumah Sakit*. Bpk.Go.Id.
- Herlinawati, Banowati, L., & Revilia, D. (2021). Tingkat Kepuasan Masyarakat Terhadap Pendaftaran *Online* Pada Aplikasi Mobile JKN. *Health Care : Jurnal Kesehatan*, 10(1), 78–84. <https://doi.org/10.36763/healthcare.v10i1.114>
- Intan Ardianto. (2023). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pendaftaran *Online* Pada Aplikasi Mobile Jkn Di Wilayah Kota Depok Skripsi. *Skripsi*.
- Menteri Kesehatan. (2022). Peraturan Menteri Kesehatan RI No 24 tahun 2022 tentang Rekam Medis. *Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 24 Tahun 2022*, 151(2), 10–17.
- Novianti, D., Gunawan, E., Studi Rekam Medis dan Informasi Kesehatan, P., Piksi Ganesha, P., & Jend Gatot Soebroto No, J. (2023). *Pengaruh Efektivitas Sistem Pendaftaran Online Pasien Rawat Jalan Terhadap Sistem Antrian Di Rs Amc Bandung*. 1, 49–58.
- Rahmi Nuzula Belrado, Harmendo, S. W. (2024). *ANALISIS PENGGUNAAN REKAM MEDIS ELEKTRONIK DI RUMAH SAKIT*.
- Sugiyono. (2019). *Metode penelitian kuantitatif / Prof. Dr. Sugiyono*.
- Syaikhul Wahab, S. F. (2023). *Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien di Bagian Pendaftaran Rawat Jalan RSIA Setya Bhakti Depok*. 08 Maret. <https://doi.org/k>