

HUBUNGAN KUALITAS LAYANAN PENDAFTARAN ONLINE MOBILE JKN DENGAN TINGKAT KEPUASAN PASIEN RAWAT JALAN DI RUMAH SAKIT TINGKAT II UDAYANA DENPASAR

The Relationship Between the Quality of Online Mobile JKN Registration Services and the Level of Outpatient Satisfaction at Udayana Denpasar Regional Hospital

Rikardus Dwi Santis^{1*}; Rai Riska Resty Wasita²; I Wayan Widi Karsana²

^{1,2}Universitas Dhyana Pura Bali

ABSTRACT

Background: Udayana Denpasar Level II Hospital has implemented an online registration system through the Mobile JKN application since 2021 to improve efficiency and reduce physical queues. However, patients continue to complain about the slow application process, unreadable queue numbers, unfriendly staff attitudes, and font sizes that are difficult for seniors to read.

Objective: This study aims to determine the relationship between the quality of the Mobile JKN online registration service and the satisfaction level of outpatient patients at Udayana Denpasar Regional Hospital.

Methods: This research employed a quantitative approach with a purposive sampling technique on 331 outpatient users of the Mobile JKN online registration system, determined using the Slovin formula. The research variables include five dimensions of service quality: reliability, responsiveness, empathy, assurance, and tangibles. The instrument used was a questionnaire, while data analysis was performed using the Spearman correlation test to identify the relationship between service quality and patient satisfaction.

Results: The research results indicated that all dimensions of service quality have a significant relationship with patient satisfaction (Asymp. Sig. 0.000 < 0.05) with positive correlation coefficients: reliability 0.660, responsiveness 0.670, empathy 0.609, assurance 0.620, and tangibles 0.649.

Conclusions: It is recommended that hospitals conduct routine technical evaluations and develop more responsive customer service to improve service quality and patient satisfaction.

Keywords: Online Registration; Mobile JKN; Patient Satisfaction; Health Insurance; National Insurance

ABSTRAK

Latar belakang: Rumah Sakit Tingkat II Udayana Denpasar telah menerapkan sistem pendaftaran online melalui aplikasi Mobile JKN sejak tahun 2021 untuk meningkatkan efisiensi dan mengurangi antrean fisik. Namun, masih terdapat keluhan pasien terkait lambatnya proses aplikasi, nomor antrean yang tidak terbaca, sikap petugas kurang ramah, serta ukuran font yang tidak ramah bagi lansia.

Tujuan: Penelitian ini bertujuan mengetahui hubungan kualitas layanan pendaftaran online Mobile JKN dengan tingkat kepuasan pasien rawat jalan di Rumah Sakit Tingkat II Udayana Denpasar.

Metode: Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan teknik purposive sampling pada 331 pasien rawat jalan pengguna pendaftaran online Mobile JKN, ditentukan menggunakan rumus Slovin. Variabel penelitian meliputi lima dimensi kualitas layanan, yaitu reliability (keandalan), responsiveness (daya tanggap), empathy (empati), assurance (jaminan), dan tangible (bukti fisik). Instrumen yang digunakan berupa kuesioner, sedangkan analisis data dilakukan menggunakan uji korelasi rank spearman untuk mengidentifikasi hubungan antara kualitas layanan dan kepuasan pasien.

Hasil: Hasil penelitian menunjukkan seluruh dimensi kualitas layanan memiliki hubungan signifikan dengan kepuasan pasien (Asymp. Sig. 0,000 < 0,05) dengan koefisien korelasi positif: reliability 0,660; responsiveness 0,670; empathy 0,609; assurance 0,620; tangible 0,649.

Kesimpulan: Disarankan rumah sakit melakukan evaluasi teknis rutin dan mengembangkan layanan pelanggan yang lebih responsif guna meningkatkan kualitas layanan dan kepuasan pasien.

Kata Kunci: Pendaftaran Online; Mobile JKN; Kepuasan Pasien; Jaminan Kesehatan; Jaminan Nasional

PENDAHULUAN

Perkembangan teknologi digital dalam era modern telah membawa transformasi besar dalam berbagai sektor, termasuk bidang kesehatan. Rumah sakit sebagai institusi pelayanan kesehatan yang kompleks membutuhkan dukungan teknologi informasi untuk memastikan kelancaran fungsi administrasi maupun medis agar pelayanan lebih efisien dan efektif. Kehadiran teknologi digital tidak hanya mempermudah pekerjaan, tetapi juga meningkatkan efektivitas dan efisiensi dalam pelayanan kesehatan¹. Salah satu inovasi penting adalah sistem pendaftaran pasien secara *online* yang kini banyak diterapkan di rumah sakit sebagai upaya untuk mempermudah proses penerimaan pasien. Pendaftaran *online* merupakan proses registrasi untuk memperoleh layanan kesehatan dengan memanfaatkan perangkat digital seperti aplikasi berbasis *web*, *short message service* (SMS), *WhatsApp*, maupun aplikasi kesehatan resmi².

Salah satu aplikasi resmi yang digunakan di Indonesia adalah *Mobile JKN*, yang dikembangkan oleh Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS) Kesehatan. Aplikasi ini dirancang untuk memudahkan peserta Jaminan Kesehatan Nasional dalam mengakses layanan kesehatan, termasuk pendaftaran rawat jalan, pengecekan status kepesertaan, pencarian fasilitas kesehatan, pengaturan janji temu dengan dokter, hingga akses informasi lain terkait layanan³. Tujuan utama penerapan pendaftaran *online* melalui *Mobile JKN* adalah menyederhanakan prosedur administrasi, mengurangi antrian fisik, dan meningkatkan kepuasan pasien.

Konsep kualitas layanan sangat relevan untuk mengukur efektivitas pendaftaran *online*. Menurut model *SERVQUAL*, kualitas layanan ditentukan oleh lima dimensi utama yaitu *reliability* (keandalan), *responsiveness* (daya tanggap), *assurance* (jaminan), *empathy* (empati), dan *tangible* (bukti fisik)⁴. Kepuasan pasien merupakan hasil dari kesesuaian antara harapan pasien dengan pengalaman nyata mereka dalam memperoleh pelayanan⁵. Dengan demikian, kualitas layanan yang optimal pada sistem pendaftaran *online* berkontribusi terhadap meningkatnya kepuasan pasien rawat jalan.

Sejumlah penelitian sebelumnya telah membahas implementasi pendaftaran *online* dan kaitannya dengan kepuasan pasien. Rohman dan Marsila (2022) menemukan bahwa banyak pasien masih memilih mendaftar secara langsung karena keterbatasan literasi digital, khususnya pada kelompok usia lanjut, dengan tingkat keberhasilan sistem *online* hanya mencapai 27%⁶. Penelitian lain oleh Zulfa dan Hasanah (2022) membuktikan adanya pengaruh kualitas pendaftaran *online* berbasis aplikasi terhadap tingkat kepuasan pasien rawat jalan⁷. Saputra dan

Yuniar (2020) juga melaporkan bahwa 58,7% pasien menilai sistem pendaftaran *online* baik dengan kepuasan tinggi, sementara sebagian lainnya masih menilai cukup atau kurang baik⁸. Hasil-hasil tersebut menunjukkan bahwa meskipun sistem pendaftaran *online* dapat meningkatkan kepuasan, tantangan teknis dan non-teknis masih menjadi kendala dalam implementasi. Saat ini, sistem antrian *online Mobile JKN* di Rumah Sakit Tingkat II Udayana Denpasar telah berjalan secara dominan, namun masih dilakukan secara paralel dengan sistem pendaftaran manual bagi pasien yang mengalami kendala teknis atau tidak memiliki akses digital.

Rumah Sakit Tingkat II Udayana Denpasar sebagai rumah sakit militer sekaligus pusat rujukan tertinggi di wilayah Kodam IX/Udayana telah menerapkan sistem pendaftaran rawat jalan melalui *Mobile JKN* sejak Desember 2021. Data menunjukkan peningkatan penggunaan pendaftaran *online*, yaitu sebanyak 1.949 pasien selama September–Oktober 2024, dengan tren peningkatan dari 872 pasien di bulan September menjadi 1.077 pasien di bulan Oktober. Namun, hasil observasi menunjukkan adanya sejumlah kendala dalam pelaksanaannya. Beberapa pasien mengeluhkan lambatnya proses aplikasi, nomor antrian yang tidak dikenali sistem rumah sakit, serta terbatasnya mekanisme bantuan teknis. Selain itu, faktor non-teknis seperti sikap petugas yang kurang ramah dan tampilan aplikasi dengan ukuran *font* kecil yang menyulitkan pasien lanjut usia juga menjadi penyebab ketidakpuasan. Kondisi ini menunjukkan adanya kesenjangan antara harapan pasien terhadap layanan berbasis digital dengan pengalaman aktual yang mereka terima.

Berdasarkan penelitian terdahulu, terlihat bahwa sebagian besar studi hanya menekankan aspek teknis atau kepuasan secara umum, tanpa mengkaji secara mendalam hubungan kualitas layanan pendaftaran *online Mobile JKN* dengan kepuasan pasien rawat jalan pada konteks rumah sakit militer yang juga melayani masyarakat umum. Oleh karena itu, penelitian ini penting dilakukan untuk mengisi kesenjangan tersebut dengan fokus pada lima dimensi kualitas layanan dan hubungannya dengan kepuasan pasien rawat jalan di Rumah Sakit Tingkat II Udayana Denpasar.

Rumusan masalah dalam penelitian ini adalah: (1) Apakah terdapat hubungan antara kualitas layanan pendaftaran *online Mobile JKN* dengan tingkat kepuasan pasien rawat jalan di Rumah Sakit Tingkat II Udayana Denpasar? Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui hubungan kualitas layanan pendaftaran *online Mobile JKN* dengan tingkat kepuasan pasien rawat jalan serta mengidentifikasi lima dimensi layanan yang dominan mempengaruhi kepuasan pasien.

Dengan demikian, penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi empiris bagi pengembangan sistem pendaftaran *online Mobile JKN*, sekaligus menjadi dasar evaluasi bagi rumah sakit dalam meningkatkan mutu pelayanan digital kesehatan yang efektif, efisien, dan berorientasi pada kebutuhan pasien.

Selain itu, penerapan pendaftaran *online* melalui *Mobile JKN* seharusnya terintegrasi dengan sistem Rekam Medis Elektronik (RME) rumah sakit. Integrasi ini penting karena RME telah menjadi tulang punggung dalam sistem informasi rumah sakit dan berpotensi mempercepat validasi data pasien, mengurangi kesalahan input, serta memperkuat kesinambungan pelayanan kesehatan.

METODE

Metode penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan rancangan deskriptif cross-sectional yang bertujuan untuk mengetahui hubungan antara kualitas layanan pendaftaran *online Mobile JKN* dengan tingkat kepuasan pasien rawat jalan di Rumah Sakit Tingkat II Udayana Denpasar.

Penelitian dilaksanakan di instalasi rawat jalan Rumah Sakit Tingkat II Udayana, berlokasi di Jl. P.B Sudirman No.1, Denpasar Barat, Bali, pada periode November 2024 hingga Mei 2025.

Populasi penelitian adalah seluruh pasien rawat jalan yang melakukan pendaftaran *online* melalui *Mobile JKN* pada bulan September hingga Oktober 2024 sebanyak 1.949 pasien. Sampel penelitian ditentukan menggunakan rumus Slovin perhitungan ukuran sampel menggunakan rumus Slovin $n = \frac{N}{1 + Ne^2}$ $n = \frac{N}{1 + Ne^2}$, dengan populasi 1.949 pasien dan tingkat kesalahan

5%, sehingga diperoleh sampel minimum 331 responden. Pemilihan sampel dilakukan dengan teknik non-probability purposive sampling berdasarkan kriteria inklusi, yaitu pasien rawat jalan yang menggunakan layanan pendaftaran *online Mobile JKN*, mampu berkomunikasi dengan baik, dan bersedia menjadi responden. Sementara itu, kriteria eksklusi meliputi pasien rawat inap, tidak memiliki telepon seluler maupun aplikasi *Mobile JKN*, serta tidak memiliki kuota internet.

Instrumen penelitian berupa kuesioner disebarkan secara langsung dalam bentuk cetak (*paper-based*) yang telah mendapatkan pengarahannya mengenai prosedur survei untuk menjamin kelengkapan dan keakuratan jawaban responden. Data yang terkumpul kemudian diinput dan dianalisis menggunakan perangkat lunak *Statistical Package for the Social Sciences* (SPSS) versi 26. Kuesioner dengan skala Likert lima poin, yang mencakup dimensi kualitas layanan, yaitu keandalan (*reliability*), daya tanggap (*responsiveness*), jaminan (*assurance*), empati (*empathy*), dan bukti fisik (*tangible*), serta variabel kepuasan pasien. Sebelum digunakan,

instrumen diuji validitas menggunakan *corrected item-total correlation* dan reliabilitas menggunakan *Cronbach's Alpha* untuk memastikan kelayakan alat ukur. Prosedur penelitian diawali dengan tahap persiapan berupa observasi awal, penyusunan dan pengajuan proposal, serta perizinan penelitian. Tahap pelaksanaan meliputi distribusi kuesioner kepada responden sesuai kriteria, pemberian penjelasan tata cara pengisian, serta pengumpulan kembali kuesioner. Tahap akhir penelitian mencakup pengolahan data melalui editing, coding, entry, tabulating, dan cleaning. Analisis data dilakukan dengan pendekatan kuantitatif menggunakan analisis univariat untuk menggambarkan karakteristik responden, serta analisis bivariat dengan uji korelasi Spearman untuk menguji hubungan kualitas layanan dengan kepuasan pasien.

Penelitian ini telah memperoleh persetujuan etik dari Komite Etik Penelitian Universitas Dhyana Pura dengan nomor surat: No.000380/KEP Universitas Dhyana Pura/2025, sehingga seluruh proses penelitian dijamin sesuai dengan prinsip etika penelitian kesehatan.

HASIL

Hasil Uji Validasi dan Reliabilitas

1. Uji Validitas

Pengujian validitas dalam penelitian ini dilakukan dengan menggunakan *Corrected Item-Total Correlation* pada tingkat signifikansi 0,05 dengan bantuan program SPSS. Kriteria yang digunakan adalah apabila nilai *r* hitung lebih besar daripada *r* tabel, maka item pernyataan dinyatakan valid. Sebaliknya, apabila nilai *r* hitung lebih kecil dari *r* tabel, maka item dinyatakan tidak valid.

Jumlah responden awal dalam uji validitas ini adalah 30 orang pasien rawat jalan pengguna pendaftaran *online Mobile JKN* di Rumah Sakit Tingkat II Udayana Denpasar. Dengan $n = 30$, derajat kebebasan (df) = $n - 2 = 28$, sehingga diperoleh nilai *r* tabel sebesar 0,361.

Berdasarkan hasil pengujian, seluruh 22 item pernyataan dalam kuesioner menunjukkan nilai *r* hitung lebih besar daripada *r* tabel (0,361). Misalnya, indikator *Reliability* memiliki *r* hitung sebesar 0,692 dan 0,819; indikator *Responsiveness* sebesar 0,755 dan 0,819; indikator *Empathy* sebesar 0,822 dan 0,732; indikator *Assurance* sebesar 0,746 dan 0,651; indikator *Tangibles* sebesar 0,779 dan 0,875; serta indikator *Kepuasan Pasien* yang terdiri dari 12 item memiliki nilai *r* hitung berkisar antara 0,642 hingga 0,888.

Dengan demikian, dapat disimpulkan bahwa seluruh item dalam instrumen penelitian ini telah memenuhi kriteria validitas. Artinya, kuesioner yang digunakan benar-benar mampu mengukur variabel yang dimaksud dan layak digunakan dalam pengumpulan data penelitian.

2. Uji Reliabilitas

Uji reliabilitas dilakukan untuk mengetahui sejauh mana konsistensi jawaban responden terhadap item pernyataan yang digunakan dalam kuesioner. Pengujian reliabilitas dilakukan dengan metode *Cronbach's Alpha* menggunakan program SPSS.

Kriteria pengujian menyatakan bahwa apabila nilai *Cronbach's Alpha* lebih besar dari 0,60 maka instrumen dikatakan reliabel, sedangkan jika nilai *Cronbach's Alpha* kurang dari 0,60 maka instrumen tidak reliabel.

Berdasarkan hasil uji reliabilitas, seluruh indikator penelitian memperoleh nilai *Cronbach's Alpha* di atas 0,96. Seperti, indikator *Reliability* memperoleh nilai $\alpha = 0,962-0,963$; *Responsiveness* $\alpha = 0,962$; *Empathy* $\alpha = 0,962-0,963$; *Assurance* $\alpha = 0,962-0,963$; *Tangibles* $\alpha = 0,961-0,962$; dan indikator Kepuasan Pasien $\alpha = 0,961-0,964$.

Dengan nilai *Cronbach's Alpha* yang jauh melampaui batas minimum 0,60, dapat disimpulkan bahwa seluruh instrumen penelitian sangat reliabel. Hal ini menunjukkan bahwa instrumen yang digunakan konsisten, stabil, dan dapat dipercaya dalam mengukur variabel kualitas layanan dan kepuasan pasien.

Hasil Analisis Karakteristik Responden

Tabel 1. Distribusi Karakteristik Responden

Variabel	Frekuensi	Persentase (%)
Usia (tahun)		
17-30	81	24,5
31-45	49	14,8
46-59	86	26,0
60-70	101	30,5
>71	14	4,2
Jenis Kelamin		
Laki-laki	162	48,9
Perempuan	169	51,1
Pendidikan		
Tidak Sekolah	11	3,3
SD	26	7,9
SMP	15	4,5
SMA	114	34,4
Diploma III	21	6,3
Diploma IV	49	14,8
S1	90	27,2
Magister	5	1,5

Source: Primary Data (2025)

Berdasarkan tabel diatas mengenai karakteristik responden, dapat disimpulkan bahwa sebagian besar responden dalam penelitian ini adalah pasien berusia 60-70 tahun, dengan jumlah 101 (30,5%). Selain itu, kategori jenis kelamin menunjukkan bahwa perempuan merupakan kelompok terbanyak dalam penelitian ini, dengan jumlah 169 orang (51,1%) dan tingkat pendidikan responden yang paling banyak adalah tamatan SMA, dengan jumlah 114 pasien (34,4%).

Analisis Uji Univariat

Analisis ini bertujuan untuk memberikan deskripsi yang jelas mengenai masing-masing variabel, serta digunakan untuk mengidentifikasi tingkat kepuasan pengguna terhadap setiap variabel yang diteliti.

Tabel 2. Distribusi Frekuensi Dimensi Kualitas Layanan

Distribusi Frekuensi Variabel Reliability, Responsiveness, Empathy, Assurance, Tangible Pendaftaran Online Pasien Rawat Jalan Menggunakan Aplikasi Mobile JKN

Variabel	Kriteria									
	SS		S		CS		KS		TS	
	f	%	f	%	f	%	f	%	f	%
Kehandalan										
Reliability 1	120	36,3	197	59,5	14	4,2	0	0	0	0
Reliability 2	125	37,8	192	58	13	3,9	1	0,3	0	0
Daya Tanggap										
Responsiveness 3	126	38,1	182	55	23	6,9	0	0	0	0
Responsiveness 4	123	37,2	192	58	16	4,8	0	0	0	0
Empati										
Empathy 5	140	42,3	182	55	7	6,9	1	0,3	1	0,3
Empathy 6	139	42	180	54,5	10	3	2	0,6	0	0
Jaminan										
Assurance 7	128	38,7	192	58	11	3,3	0	0	0	0
Assurance 8	125	37,8	171	51,7	34	10,3	0	0	1	0,3
Bukti Fisik										
Tangible 9	124	37,5	202	61	5	1,5	0	0	0	0
Tangible 10	123	37,2	177	53,5	30	9,1	0	0	1	0,3

Source: Primary Data (2025)

Keterangan :
SS : Sangat Setuju
S : Setuju
CS : Cukup Setuju
KS : Kurang Setuju
TS : Tidak Setuju
f : Jumlah Frekuensi
% : Persentase

Tabel diatas berdasarkan hasil penyebaran kuesioner kepada 331 responden, diperoleh data sebagai berikut:

1. Kehandalan (*Reliability*)

Berdasarkan hasil pada tabel di atas, dapat diketahui bahwa jawaban dari pasien menunjukkan variasi yang signifikan pada setiap pernyataan terkait variabel keandalan (*reliability*). Persentase tertinggi untuk RB1 menunjukkan bahwa 59,5% pasien setuju, sementara untuk RB2, sebanyak 58% pasien menyatakan setuju terhadap variabel keandalan pendaftaran online pasien rawat jalan melalui aplikasi mobile JKN.

2. Daya Tanggap (*Responsiveness*)

Berdasarkan hasil pada tabel di atas, dapat diketahui bahwa jawaban dari pasien menunjukkan variasi yang signifikan pada setiap pernyataan terkait variabel daya tanggap (*responsiveness*). Persentase tertinggi untuk RV3 menunjukkan bahwa 55% pasien setuju, sementara untuk RV4, 58% pasien setuju terhadap variabel daya tanggap pendaftaran online pasien rawat jalan menggunakan aplikasi mobile JKN.

3. Empati (*Empathy*)

Berdasarkan hasil pada tabel di atas, dapat diketahui bahwa jawaban dari pasien menunjukkan variasi yang signifikan pada setiap pernyataan terkait variabel empati (*empathy*). Persentase tertinggi untuk EP5 menunjukkan bahwa 55% pasien setuju, sementara untuk EP6, 54,4% pasien setuju terhadap variabel empati pendaftaran online pasien rawat jalan menggunakan aplikasi mobile JKN.

4. Jaminan (*Assurance*)

Berdasarkan hasil pada tabel di atas, dapat diketahui bahwa jawaban dari pasien menunjukkan variasi yang signifikan pada setiap pernyataan terkait variabel jaminan (*assurance*). Persentase tertinggi untuk AS7 menunjukkan bahwa 58% pasien setuju,

sementara untuk AS8, 51,7% pasien setuju terhadap variabel jaminan pendaftaran online pasien rawat jalan menggunakan aplikasi mobile JKN.

5. Bukti Fisik (*Tangible*)

Berdasarkan hasil pada tabel di atas, dapat diketahui bahwa jawaban dari pasien menunjukkan variasi yang signifikan pada setiap pernyataan terkait variabel bukti fisik (*tangibles*). Persentase tertinggi untuk TG9 menunjukkan bahwa 61% pasien setuju, sementara untuk TG10, 53,5% pasien setuju terhadap variabel bukti fisik pendaftaran online pasien rawat jalan menggunakan aplikasi mobile JKN.

Uji Normalitas

Uji normalitas data digunakan untuk mengevaluasi dan mengukur apakah data yang diperoleh berdistribusi normal atau tidak, serta apakah data tersebut berasal dari populasi yang memiliki distribusi normal atau tidak. Dalam penelitian ini, uji normalitas dilakukan menggunakan uji *Kolmogorov-Smirnov* karena jumlah sampel yang digunakan tergolong besar, yakni lebih dari 30 responden. Data dianggap memiliki distribusi normal jika nilai *Asymp. Sig.* > 0,05. Hasil uji normalitas *Kolmogorov-Smirnov* dapat dilihat pada tabel berikut.

Tabel 3. Hasil Uji Normalitas Kolmogorov-Smirnov

N	Nilai Sig. Kolmogorov-Smirnov	Keterangan
331	0,000	Tidak Normal

Source: Primary Data (2025)

Berdasarkan hasil uji normalitas *Kolmogorov-Smirnov* diatas terhadap data kuesioner yang diisi oleh 331 responden, diperoleh nilai *Asymp. Sig* sebesar 0,000 yang lebih kecil dari 0,05. Hal ini menunjukkan bahwa data berdistribusi tidak normal. Dengan demikian, analisis selanjutnya dilakukan menggunakan uji korelasi *Spearman*.

Analisis Uji Bivariat

Analisis bivariat dilakukan untuk menguji hubungan atau korelasi antara dua atau lebih variabel yang diduga saling berhubungan. Dalam penelitian ini, uji statistik yang diterapkan adalah uji korelasi *Spearman*.

Tabel 4. Hasil Uji Korelasi *Spearman* antara Dimensi Kualitas Layanan dan Kepuasan Pasien

Hasil Uji Korelasi <i>Rank Spearman</i> Pada Variabel <i>Reliability</i> (Keandalan) Pendaftaran Online Menggunakan Aplikasi Mobile JKN Dengan Tingkat Kepuasan Pasien			
		<i>Reliability</i> Pendaftaran Online Menggunakan Aplikasi Mobile JKN	Kepuasan Pasien
<i>Reliability</i> Pendaftaran Online Menggunakan Aplikasi Mobile JKN	Correlation Coefficient	1000	.660**
	Sig. (2 – tailed)		000
	N	331	331
Kepuasan Pasien	Correlation Coefficient	.660**	1000
	Sig. (2 – tailed)	000	
	N	331	331

Source: Primary Data (2025)

Berdasarkan di atas, diketahui nilai Sig. (2 - Tailed) bernilai 0,000 yang artinya lebih kecil dari 0,05. Hal ini menunjukkan bahwa terdapat hubungan yang signifikan antara variabel keandalan (*reliability*) pendaftaran online menggunakan aplikasi mobile JKN dengan tingkat kepuasan pasien. Dari tabel diatas juga diperoleh angka koefisien sebesar .660** yang artinya tingkat kekuatan korelasi atau hubungannya adalah hubungan yang kuat.

Hasil Uji Korelasi *Rank Spearman* Pada Variabel *Responsiveness* (Daya Tanggap) Pendaftaran Online Menggunakan Aplikasi Mobile JKN Dengan Tingkat Kepuasan Pasien

		<i>Responsiveness</i> Pendaftaran Online Menggunakan Aplikasi Mobile JKN	Kepuasan Pasien
<i>Responsiveness</i> Pendaftaran Online Menggunakan Aplikasi Mobile JKN	Correlation Coefficient	1000	.670**
	Sig. (2 – tailed)		000
	N	331	331
Kepuasan Pasien	Correlation Coefficient	.670**	1000
	Sig. (2 – tailed)	000	
	N	331	331

Source: Primary Data (2025)

Berdasarkan Tabel di atas, diketahui nilai Sig. (2 - Tailed) bernilai 0,000 yang artinya lebih kecil dari 0,05. Hal ini menunjukkan bahwa terdapat hubungan yang signifikan antara variabel daya tanggap (*responsiveness*) pendaftaran online menggunakan aplikasi mobile JKN dengan tingkat kepuasan pasien. Dari tabel di atas juga diperoleh angka koefisien sebesar .670** yang artinya tingkat kekuatan korelasi atau hubungannya adalah hubungan yang kuat.

Hasil Uji Korelasi *Rank Spearman* Pada Variabel *Empathy* (Empati) Pendaftaran Online Menggunakan Aplikasi Mobile JKN Dengan Tingkat Kepuasan Pasien

		<i>Empathy</i> Pendaftaran Online Menggunakan Aplikasi Mobile JKN	Kepuasan Pasien
<i>Empathy</i> Pendaftaran Online Menggunakan Aplikasi Mobile JKN	Correlation Coefficient	1000	.609**
	Sig. (2 – tailed)		000
	N	331	331
Kepuasan Pasien	Correlation Coefficient	.609**	1000
	Sig. (2 – tailed)	000	
	N	331	331

Source: Primary Data (2025)

Berdasarkan tabel di atas, diketahui nilai Sig. (2 - Tailed) bernilai 0,000 yang artinya lebih kecil dari 0,05. Hal ini menunjukkan bahwa terdapat hubungan yang signifikan antara variabel empati (*empathy*) pendaftaran online menggunakan aplikasi mobile JKN dengan tingkat kepuasan pasien. Dari tabel di atas juga diperoleh angka koefisien sebesar .609** yang artinya tingkat kekuatan korelasi atau hubungannya adalah hubungan yang kuat.

Hasil Uji Korelasi *Rank Spearman* Pada Variabel *Assurance* (Jaminan) Pendaftaran Online Menggunakan Aplikasi Mobile JKN Dengan Tingkat Kepuasan Pasien

		<i>Assurance</i> Pendaftaran Online Menggunakan Aplikasi Mobile JKN	Kepuasan Pasien
<i>Assurance</i> Pendaftaran Online Menggunakan Aplikasi Mobile JKN	Correlation Coefficient	1000	.620**
	Sig. (2 – tailed)		000
	N	331	331
Kepuasan Pasien	Correlation Coefficient	.620**	1000
	Sig. (2 – tailed)	000	
	N	331	331

Source: Primary Data (2025)

Berdasarkan tabel di atas, diketahui nilai Sig. (2 - Tailed) bernilai 0,000 yang artinya lebih kecil dari 0,05. Hal ini menunjukkan bahwa terdapat hubungan yang signifikan antara variabel jaminan (*assurance*) pendaftaran online menggunakan aplikasi mobile JKN dengan tingkat kepuasan pasien. Dari tabel di atas juga diperoleh angka koefisien sebesar .620** yang artinya tingkat kekuatan korelasi atau hubungannya adalah hubungan yang kuat.

Hasil Uji Korelasi Rank Spearman Pada Variabel Tangible (Bukti Fisik) Pendaftaran Online Menggunakan Aplikasi Mobile JKN Dengan Tingkat Kepuasan Pasien			
		Tangible Pendaftaran Online Menggunakan Aplikasi Mobile JKN	Kepuasan Pasien
Tangible Pendaftaran Online Menggunakan Aplikasi Mobile JKN	Correlation Coefficient	1000	.649**
	Sig. (2 - tailed)		.000
	N	331	331
Kepuasan Pasien	Correlation Coefficient	.649**	1000
	Sig. (2 - tailed)	.000	
	N	331	331

Source: Primary Data (2025)

Berdasarkan tabel di atas, diketahui nilai Sig. (2 - Tailed) bernilai 0,000 yang artinya lebih kecil dari 0,05. Hal ini menunjukkan bahwa terdapat hubungan yang signifikan antara variabel bukti fisik (*tangibles*) pendaftaran online menggunakan aplikasi mobile JKN dengan tingkat kepuasan pasien. Dari tabel di atas juga diperoleh angka koefisien sebesar .649** yang artinya tingkat kekuatan korelasi atau hubungannya adalah hubungan yang kuat.

PEMBAHASAN

Berdasarkan data hasil penelitian yang kemudian diuji dengan uji normalitas Kolmogorov-Smirnov diperoleh nilai probabilitas atau nilai signifikansi sebesar 0,000. Karena nilai 0,000 tersebut lebih kecil dari nilai signifikansi 0,05, hal ini menunjukkan bahwa asumsi normalitas tidak terpenuhi. Oleh karena itu, untuk menguji hipotesis, uji yang digunakan adalah uji korelasi Spearman.

Hasil Uji Korelasi Rank Spearman Pada Variabel Reliability (Keandalan) Pendaftaran Online Menggunakan Aplikasi Mobile JKN Dengan Tingkat Kepuasan Pasien

Berdasarkan hasil uji korelasi Spearman antara variabel keandalan (*reliability*) layanan pendaftaran online melalui aplikasi mobile JKN dengan tingkat kepuasan pasien, diperoleh nilai signifikansi (2-tailed) sebesar 0,000. Nilai ini lebih kecil dari batas signifikansi 0,05 dalam uji Spearman, yang merupakan syarat untuk menyatakan adanya hubungan antara dua variabel. Dengan demikian, dapat dikatakan bahwa terdapat hubungan yang signifikan antara *reliability* (keandalan) layanan pendaftaran online Mobile JKN dengan tingkat kepuasan pasien. Hasil ini menunjukkan bahwa hipotesis nol (H0) ditolak dan hipotesis alternatif (H1) diterima, yang berarti terdapat hubungan antara kedua variabel tersebut di Rumah Sakit Tingkat II Udayana Denpasar

Selain itu, uji korelasi Spearman juga

menunjukkan bahwa nilai koefisien korelasi sebesar .660**. Angka ini termasuk dalam kategori hubungan yang kuat dan memiliki nilai positif, yang berarti arah hubungannya searah. Artinya, jika tingkat *reliability* (keandalan) layanan pendaftaran online melalui aplikasi Mobile JKN semakin baik maka tingkat kepuasan pasien juga semakin meningkat. Hasil ini didukung dan sejalan dengan hasil penelitian yang pernah dilakukan oleh Putri & Maharani (2023) yang dalam penelitiannya menyatakan bahwa terdapat hubungan yang signifikan antara kualitas layanan pada dimensi *reliability* dengan tingkat kepuasan peserta BPJS kesehatan⁹.

Hasil Uji Korelasi Rank Spearman Pada Variabel Responsiveness (Daya Tanggap) Pendaftaran Online Menggunakan Aplikasi Mobile JKN Dengan Tingkat Kepuasan Pasien

Berdasarkan hasil uji korelasi Spearman antara variabel daya tanggap (*responsiveness*) layanan pendaftaran online melalui aplikasi mobile JKN dengan tingkat kepuasan pasien, diperoleh nilai signifikansi (2-tailed) sebesar 0,000. Nilai ini lebih kecil dari batas signifikansi 0,05 dalam uji Spearman, yang merupakan syarat untuk menyatakan adanya hubungan antara dua variabel. Dengan demikian, dapat dikatakan bahwa terdapat hubungan yang signifikan antara *responsiveness* (daya tanggap) layanan pendaftaran online Mobile JKN dengan tingkat kepuasan pasien.

Hasil ini menunjukkan bahwa hipotesis nol (H0) ditolak dan hipotesis alternatif (H1) diterima, yang berarti terdapat hubungan antara kedua variabel tersebut di Rumah Sakit Tingkat II Udayana Denpasar

Selain itu, uji korelasi Spearman juga menunjukkan bahwa nilai koefisien korelasi sebesar .670**. Angka ini termasuk dalam kategori hubungan yang kuat dan memiliki nilai positif, yang berarti arah hubungannya searah. Artinya, jika tingkat *responsiveness* (daya tanggap) layanan pendaftaran online melalui aplikasi Mobile JKN semakin baik maka tingkat kepuasan pasien juga semakin meningkat. Penelitian lain yang sejalan dengan penelitian ini, yakni penelitian yang dilakukan oleh Rohmah et. al (2024) didalam penelitian menunjukkan adanya hubungan yang signifikan antara kualitas layanan pada aplikasi Mobile JKN dengan tingkat kepuasan pengguna BPJS Kesehatan di Kabupaten Demak, khususnya pada komponen ketanggapan (*responsiveness*) dengan nilai p-value sebesar 0,001 < 0,05, maka dapat disimpulkan bahwa terdapat hubungan antara ketanggapan (*responsiveness*) dengan tingkat kepuasan pengguna BPJS Kesehatan di Kabupaten Demak¹⁰.

Hasil Uji Korelasi Rank Spearman Pada Variabel Empathy (Empati) Pendaftaran Online Menggunakan Aplikasi Mobile JKN Dengan Tingkat Kepuasan Pasien

Berdasarkan hasil uji korelasi Spearman antara variabel empati (*empathy*) layanan pendaftaran online melalui aplikasi mobile JKN dengan tingkat kepuasan

pasien, diperoleh nilai signifikansi (2-tailed) sebesar 0,000. Nilai ini lebih kecil dari batas signifikansi 0,05 dalam uji *Spearman*, yang merupakan syarat untuk menyatakan adanya hubungan antara dua variabel. Dengan demikian, dapat dikatakan bahwa terdapat hubungan yang signifikan antara *empathy* (empati) layanan pendaftaran *online Mobile JKN* dengan tingkat kepuasan pasien. Hasil ini menunjukkan bahwa hipotesis nol (H_0) ditolak dan hipotesis alternatif (H_1) diterima, yang berarti terdapat hubungan antara kedua variabel tersebut di Rumah Sakit Tingkat II Udayana Denpasar

Selain itu, uji korelasi *Spearman* juga menunjukkan bahwa nilai koefisien korelasi sebesar .609**. Angka ini termasuk dalam kategori hubungan yang kuat dan memiliki nilai positif, yang berarti arah hubungannya searah. Artinya, jika tingkat *empathy* (empati) layanan pendaftaran *online* melalui aplikasi *Mobile JKN* semakin baik maka tingkat kepuasan pasien juga semakin meningkat. Hasil ini juga sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Hariati (2022) yang menunjukkan bahwa terdapat pengaruh signifikan antara kepuasan pasien pengguna BPJS dengan dimensi empati, dengan nilai $p = 0,003^{11}$. Selanjutnya, penelitian ini juga sejalan dengan hasil penelitian Bahri (2022) yang menunjukkan bahwa terdapat hubungan antara dimensi empati pada aplikasi *mobile JKN* dengan kepuasan pengguna layanan, dan termasuk dalam kategori baik¹².

Hasil Uji Korelasi Rank Spearman Pada Variabel Assurance (Jaminan) Pendaftaran Online Menggunakan Aplikasi Mobile JKN Dengan Tingkat Kepuasan Pasien

Berdasarkan hasil uji korelasi *Spearman* antara variabel jaminan (*assurance*) layanan pendaftaran *online* melalui aplikasi *mobile JKN* dengan tingkat kepuasan pasien, diperoleh nilai signifikansi (2-tailed) sebesar 0,000. Nilai ini lebih kecil dari batas signifikansi 0,05 dalam uji *Spearman*, yang merupakan syarat untuk menyatakan adanya hubungan antara dua variabel. Dengan demikian, dapat dikatakan bahwa terdapat hubungan yang signifikan antara *assurance* (jaminan) layanan pendaftaran *online Mobile JKN* dengan tingkat kepuasan pasien. Hasil ini menunjukkan bahwa hipotesis nol (H_0) ditolak dan hipotesis alternatif (H_1) diterima, yang berarti terdapat hubungan antara kedua variabel tersebut di Rumah Sakit Tingkat II Udayana Denpasar

Selain itu, uji korelasi *Spearman* juga menunjukkan bahwa nilai koefisien korelasi sebesar .620**. Angka ini termasuk dalam kategori hubungan yang kuat dan memiliki nilai positif, yang berarti arah hubungannya searah. Artinya, jika tingkat *assurance* (jaminan) layanan pendaftaran *online* melalui aplikasi *Mobile JKN* semakin baik maka tingkat kepuasan pasien juga semakin meningkat. Hasil ini didukung dan sejalan dengan hasil penelitian yang pernah dilakukan oleh Putri et. al (2023) yang dalam penelitiannya menunjukkan hasil uji statistik menggunakan

chi-square, diperoleh nilai $P = 0,000$. Jika dibandingkan dengan nilai $\alpha = 0,05$, maka $p\text{ value} < 0,05$, sehingga hasil penelitian ini menunjukkan bahwa terdapat pengaruh antara dimensi *assurance* (jaminan) terhadap kepuasan pengguna aplikasi *mobile JKN* BPJS di Kantor BPJS Kesehatan Cabang Kota Pekanbaru¹³.

Hasil Uji Korelasi Rank Spearman Pada Variabel Tangible (Bukti Fisik) Pendaftaran Online Menggunakan Aplikasi Mobile JKN Dengan Tingkat Kepuasan Pasien

Berdasarkan hasil uji korelasi *Spearman* antara variabel bukti fisik (*tangible*) layanan pendaftaran *online* melalui aplikasi *mobile JKN* dengan tingkat kepuasan pasien, diperoleh nilai signifikansi (2-tailed) sebesar 0,000. Nilai ini lebih kecil dari batas signifikansi 0,05 dalam uji *Spearman*, yang merupakan syarat untuk menyatakan adanya hubungan antara dua variabel. Dengan demikian, dapat dikatakan bahwa terdapat hubungan yang signifikan antara *tangible* (bukti fisik) layanan pendaftaran *online Mobile JKN* dengan tingkat kepuasan pasien. Hasil ini menunjukkan bahwa hipotesis nol (H_0) ditolak dan hipotesis alternatif (H_1) diterima, yang berarti terdapat hubungan antara kedua variabel tersebut di Rumah Sakit Tingkat II Udayana Denpasar.

Selain itu, uji korelasi *Spearman* juga menunjukkan bahwa nilai koefisien korelasi sebesar .649**. Angka ini termasuk dalam kategori hubungan yang kuat dan memiliki nilai positif, yang berarti arah hubungannya searah. Artinya, jika tingkat *tangible* (bukti fisik) layanan pendaftaran *online* melalui aplikasi *Mobile JKN* semakin baik maka tingkat kepuasan pasien juga semakin meningkat. Hasil ini didukung dan sejalan dengan hasil penelitian yang pernah dilakukan oleh Chrisnandi (2024) di dalam penelitiannya menunjukkan bahwa nilai p adalah $0,000 < 0,05$, yang berarti terdapat hubungan antara dimensi *tangible* dari kualitas pelayanan keperawatan dengan kepuasan pasien Jaminan Kesehatan Nasional (JKN) di ruang rawat inap¹⁴.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa dimensi daya tanggap (*responsiveness*) memiliki korelasi tertinggi ($r = 0,670$) yang menunjukkan hubungan kuat dan positif dengan kepuasan pasien. Hal ini berarti semakin cepat dan tanggap petugas dalam merespons keluhan maupun membantu pasien menggunakan aplikasi *Mobile JKN*, semakin tinggi tingkat kepuasan pasien. Petugas yang sigap, pemberian informasi yang jelas, serta bantuan langsung saat terjadi kendala teknis menjadi faktor utama yang meningkatkan persepsi positif terhadap layanan. Sebaliknya, dimensi empati (*empathy*) memiliki korelasi terendah ($r = 0,609$), meskipun masih menunjukkan hubungan kuat dan signifikan. Nilai yang lebih rendah ini disebabkan oleh minimnya interaksi langsung antara pasien dan petugas, terutama pada pasien lanjut usia yang mengalami kesulitan menggunakan aplikasi. Selain itu, gaya komunikasi yang masih formal membuat pasien

merasa kurang diperhatikan secara personal. Dengan demikian, daya tanggap perlu dipertahankan, sementara aspek empati perlu ditingkatkan melalui pelatihan pelayanan ramah digital dan pendampingan bagi pasien yang mengalami kesulitan teknis.

KESIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian, dapat disimpulkan bahwa layanan pendaftaran online menggunakan aplikasi Mobile JKN di Rumah Sakit Tingkat II Udayana Denpasar memiliki hubungan yang signifikan dengan tingkat kepuasan pasien rawat jalan. Peningkatan kualitas layanan pendaftaran online, baik dari segi reliability, responsiveness, empathy, assurance, maupun tangible, terbukti berperan penting dalam menciptakan pengalaman yang lebih efektif, efisien, dan memuaskan bagi pasien. Dengan demikian, penerapan teknologi digital melalui Mobile JKN menjadi strategi yang mendukung mutu pelayanan administrasi kesehatan di rumah sakit.

Sebagai implikasi kebijakan, rumah sakit perlu melakukan evaluasi rutin terhadap performa aplikasi Mobile JKN untuk memastikan kelancaran teknis serta memperbaiki potensi kendala yang dihadapi pasien. Dukungan teknis yang jelas dan responsif, serta peningkatan kualitas interaksi petugas dengan pasien, juga perlu diutamakan agar tercipta suasana pelayanan yang lebih ramah dan humanis. Selain itu, pengumpulan umpan balik dari pasien secara berkala sangat penting sebagai dasar perbaikan berkelanjutan. Upaya tersebut diharapkan mampu mempercepat alur administrasi, mengurangi antrian, dan pada akhirnya meningkatkan kualitas layanan kesehatan secara keseluruhan.

Keterbatasan penelitian ini terletak pada cakupan yang hanya berfokus pada perspektif pasien tanpa mempertimbangkan pandangan penyedia layanan kesehatan. Selain itu, desain penelitian cross-sectional belum mampu menilai perubahan kepuasan pengguna dari waktu ke waktu. Penelitian selanjutnya disarankan untuk melibatkan tenaga kesehatan sebagai responden serta menggunakan pendekatan longitudinal guna mengevaluasi tren kepuasan pasien secara berkelanjutan.

UCAPAN TERIMA KASIH

Puji syukur penulis panjatkan kepada Tuhan Yang Maha Esa atas rahmat-Nya sehingga skripsi berjudul "Hubungan Kualitas Layanan Pendaftaran Online Mobile JKN dengan Tingkat Kepuasan Pasien Rawat Jalan di Rumah Sakit Tingkat II Udayana Denpasar" dapat terselesaikan. Penulis menyampaikan terima kasih kepada Rektor Universitas Dhyana Pura, Dekan Fakultas Kesehatan dan Sains, Ketua Program Studi Perekam dan Informasi Kesehatan, dosen pembimbing utama dan pendamping, pimpinan serta staf RS Tingkat II Udayana Denpasar, orang tua, keluarga, serta rekan-rekan yang telah memberikan bimbingan,

dukungan, dan doa. Semoga karya ini bermanfaat dan penulis terbuka terhadap kritik maupun saran yang membangun

REFERENSI

1. Adiffa SN, Masturoh I. Gambaran Kepuasan Pasien Terhadap Penggunaan Anjungan Pendaftaran Mandiri (APM) Di RSU Pakuwon Sumedang Tahun 2022. *Jurnal Ilmiah Perekam Dan Informasi Kesehatan Imelda (JIPKI)*. 2022 Aug 31;7(2):144-53.
2. Ardianto I. Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pendaftaran Online pada Aplikasi Mobile JKN di Wilayah Kota Depok (Bachelor's thesis, Jakarta: FITK UIN Syarif Hidayatullah Jakarta).
3. Bahri S, Amri A, Siregar AA. Analisis kualitas pelayanan aplikasi mobile JKN BPJS kesehatan menggunakan metode service quality (servqual). *Industrial Engineering Journal*. 2022;11(2):12-8.
4. Chrisnandy ED, Hidayat MS, Ruliyandari R. The influence of nursing service quality on JKN patient satisfaction in class III inpatient rooms at RSUD Yogyakarta city. *Jurnal EduHealth*. 2024 Jan 15;15(01):30-9.
5. Hariati P. Pengaruh Dimensi Mutu Pelayanan Kesehatan Terhadap Kepuasan Pasien Peserta BPJS Di RSUD Ulin Banjarmasin (Doctoral dissertation). Banjarmasin: Universitas Islam Kalimantan MAB; 2022.
6. Putri D, Maharani C. Analysis of Service Quality JKN Mobile Application Toward Participants Satisfaction of the Health Social Security Implementing Agency (BPJS) Tegal Regency. *Media Ilmu Kesehatan*. 2023;12:289-304.
7. Putri D, Maharani C. Analysis of Service Quality JKN Mobile Application Toward Participants Satisfaction of the Health Social Security Implementing Agency (BPJS) Tegal Regency. *Media Ilmu Kesehatan*. 2023;12:289-304.
8. Rohmah S, Desty RT, Arumsari W. Analisis Kualitas Layanan pada Aplikasi Mobile JKN dengan Tingkat Kepuasan Pengguna Mobile JKN BPJS Kesehatan di Kabupaten Demak. *Indonesian Journal of Health Community*. 2024 Jul 11;5(1):25-34.
9. Rohman H, Marsilah M. Pemanfaatan sistem pendaftaran online melalui aplikasi WhatsApp di rumah sakit umum daerah. *Indonesian of Health Information Management Journal (INOIM)*. 2022 Jun 30;10(1):18-26.
10. Saputra MG, Yuniar I. Pengaruh Pelayanan Pendaftaran Online Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Jalan Di Rumah Sakit Muhammadiyah Lamongan. *Journal Of Health Care*. 2020;1(1).
11. Silitonga PD, Purba DE. Implementasi System Development Life Cycle Pada Rancang Bangun Sistem Pendaftaran Pasien Berbasis Web. *Jurnal Sistem Informasi Kaputama (JSIK)*. 2021 Jul 1;5(2):196-203.
12. Vernanda AZ, Zuraidah E. Analisa Kualitas Layanan Pendaftaran Pasien Secara Online Pada Rs Mekar Sari Bekasi Menggunakan Metode Servqual. *Rekayasa Teknik Informatika Dan Informasi*. 2022;2(6):243-50.
13. Zulfa Z, Hasanah N. Pengaruh Kualitas Pendaftaran Online (Berbasis Web dan Aplikasi) terhadap Kepuasan Pasien Rawat Jalan di Rumah Sakit Islam Ibnu Sina Bukittinggi. 'AFIYAH. 2022 Aug 18;9(2).