

Pengaruh Kualitas Sistem Pendaftaran Online Pada Aplikasi Mobile JKN Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Jalan Di RSU Permata Husada Bantul Daerah Istimewa Yogyakarta

Fakhruddin Fauzan¹

Susatyo Herlambang²

^{1,2}Akademi Manajemen Administrasi Yogyakarta

¹⁾akufauzan@gmail.com

²⁾susatyoharlambang@amayogyakarta.ac.id

Abstract

This study aims to determine the Effect of the Quality of the Online Registration System on the Mobile JKN Application on Outpatient Satisfaction at Permata Husada Bantul DIY Hospital. This study uses a quantitative approach with a survey method. The population in this study were patients who used the online registration service on the Mobile JKN application, with a sample of 50 respondents using a purposive sampling technique. Data were collected through observation, questionnaires, documentation and literature studies by obtaining research results that there is a positive and significant effect of the quality of the online registration system on the Mobile JKN application on user satisfaction, with this significance <0.05 ($0.000 < 0.005$) and a determination coefficient value of 0.536 indicating that 53.6% on the level of user satisfaction. With this, improving the quality of the system for online registration on the Mobile JKN application can increase the satisfaction of outpatients at Permata Husada Bantul DIY Hospital.

Keywords: *Hospital, Service Quality, Patient Satisfaction, BPJS Kesehatan, Mobile JKN. JKN, Permata Husada Hospital.*

PENDAHULUAN

Di Indonesia rumah sakit sebagai salah satu bagian sistem pelayanan kesehatan secara garis besar memberikan pelayanan untuk masyarakat berupa pelayanan kesehatan mencakup pelayanan medik, pelayanan penunjang medik, rehabilitasi medik dan pelayanan perawatan. Pelayanan tersebut dilaksanakan melalui unit gawat darurat, unit rawat jalan, dan unit rawat inap.

Perkembangan rumah sakit awalnya hanya memberi pelayanan yang bersertifikat penyembuhan (*kuratif*) terhadap pasien melalui rawat inap. Selanjutnya, rumah sakit karena kemajuan ilmu pengetahuan khususnya teknologi kedokteran,

peningkatan pendapatan dan pendidikan masyarakat. Pelayanan kesehatan di rumah sakit saat ini tidak saja bersifat kuratif tetapi juga bersifat pemulihan (*rehabilitatif*). Kedua pelayanan tersebut secara terpadu melalui upaya promosi kesehatan (*promotif*) dan pencegahan (*preventif*)

Dengan demikian, sasaran pelayanan kesehatan rumah sakit bukan hanya untuk individu pasien, tetapi juga berkembang untuk keluarga pasien dan masyarakat umum. Fokus perhatiannya memang pasien yang datang atau yang dirawat sebagai individu dan bagian dari keluarga. Atas dasar sikap seperti itu, pelayanan kesehatan di rumah sakit merupakan pelayanan kesehatan yang paripurna. Salah satu inovasi dalam pelayanan kesehatan yaitu dengan membuat digitalisasi sistem pendaftaran pasien melalui aplikasi Mobile JKN yang dikembangkan oleh Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS) Kesehatan. Aplikasi ini untuk peserta JKN digunakan mendaftar online dari rumah sehingga meningkatkan pasien dalam mengakses layanan kesehatan. Adanya program ini, proses pendaftaran lebih praktis, efisien, dan mengurangi antrean panjang di rumah sakit.

Namun, dalam implementasinya, penggunaan aplikasi masih banyak kendala. Beberapa rumah sakit mengalami kendala dalam kualitas pelayanan, seperti keterlambatan konfirmasi pendaftaran, kurangnya sosialisasi kepada pasien, serta kurangnya pemahaman masyarakat dalam penggunaan aplikasi. Dalam kualitas pelayanan bergantung pada program ini berbagai faktor, termasuk kecepatan sistem, kemudahan penggunaan, serta kepuasan pengguna. Meskipun diharapkan bisa meningkatkan pengalaman pasien, penggunaan aplikasi Mobile JKN juga menghadapi tantangan dengan masalah teknis, kualitas layanan, dan pengaruhnya terhadap kepuasan pengguna. Oleh karena itu, evaluasi terhadap kualitas pelayanan dalam sistem pendaftaran online menjadi penting untuk mengetahui sejauh mana inovasi ini memberikan manfaat bagi pasien dan rumah sakit.

Di Kabupaten Bantul, salah satu rumah sakit yang telah menerapkan sistem pendaftaran online melalui Mobile JKN adalah di RSUD Permata Husada. Namun, dalam praktiknya masih banyak kendala yang dihadapi pasien saat menggunakan layanan ini. Beberapa permasalahan yang sering muncul meliputi kesulitan akses aplikasi, keterbatasan pengguna *handphone*, serta gangguan sistem yang menghambat pendaftaran online. Selain itu, tantangan seperti keterbatasan internet di beberapa tempat di daerah Bantul. Masalah-masalah ini mempengaruhi kualitas pelayanan terhadap kepuasan pasien pada sistem pendaftaran berbasis digital di rumah sakit. Namun, efektivitas sistem ini masih perlu dikaji lebih lanjut untuk memastikan bahwa layanan yang diberikan sesuai dengan harapan dan kebutuhan pasien.

TINJAUAN PUSTAKA

1. Rumah sakit
 - a. Pengertian rumah sakit

Menurut (Peraturan Menteri Kesehatan No.3 Tahun 2020 Tentang Klasifikasi Dan Perijinan Rumah Sakit, 2020), menjelaskan bahwa rumah sakit adalah institusi pelayanan kesehatan yang menyelenggarakan pelayanan kesehatan perorangan secara paripurna yang menyediakan pelayanan rawat inap, rawat jalan dan gawat darurat.

b. Pengertian rawat Jalan

Menurut (Keputusan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor: 129/Menkes/SK/III/2008, 2008), mendefinisikan bahwa pelayanan rawat jalan adalah pelayanan pasien untuk observasi, diagnosis, pengobatan, rehabilitasi medik dan pelayanan kesehatan lainnya tanpa menginap di rumah sakit.

2. Kepuasan

a. Pengertian Kepuasan

Kepuasan adalah tingkat perasaan seseorang setelah membandingkan kinerja (atau hasil) yang dirasakan dibandingkan dengan harapannya. Jadi tingkat kepuasan adalah fungsi dari perbedaan antara kinerja yang dirasakan dengan harapan seseorang (Herlambang, 2018). Memahami kebutuhan dan keinginan pasien adalah hal yang penting dalam mempengaruhi kepuasan pasien, pasien yang puas merupakan aset yang sangat berharga karena apabila pasien merasa puas terhadap jasa pilihannya, tetapi jika pasien merasa tidak puas mereka akan memberitahukan dua kali lebih hebat kepada orang lain tentang pengalaman buruknya (Fathoni, M. I., & Herlambang, 2024)

b. Dimensi Kepuasan

Adapun indikator-indikator kepuasan pelanggan menurut (Tjiptono, 2016), menyatakan bahwa indikator kepuasan pelanggan terdiri dari kesesuaian harapan, minat berkunjung kembali serta kesediaan memberi rekomendasi. Dalam penelitian ini untuk variabel kepuasan pelanggan, peneliti membuat pertanyaan-pertanyaan dalam kuesioner menggunakan dimensi kepuasan ini, untuk mengukur aspek dalam variabel kepuasan pelanggan.

3. Kualitas Pelayanan

a. Pengertian kualitas pelayanan

Kualitas merupakan kondisi mutu yang setiap saat mengalami perubahan kearah yang lebih baik. Kualitas itu mencakup proses, produk, barang, jasa, manusia, dan lingkungan (Herlambang, 2018).

Pelayanan pelanggan atau sering disebut dengan *customer service* adalah pemberian sebuah pelayanan kepada pelanggan yang *excellence* dalam bidang usaha jasa, misalnya rumah sakit akan menaikkan citra rumah sakit tersebut dan berujung kepada kenaikan benefit rumah sakit (Herlambang, 2018).

Kualitas pelayanan sebagai totalitas bentuk dari karakteristik barang atau jasa yang menunjukkan kemampuannya untuk memuaskan kebutuhan-kebutuhan pelanggan, baik yang nampak jelas maupun yang tersembunyi (Embrik, I. S., Handayani, S. D., & Nusyirwan, 2024).

Pelayanan kesehatan adalah segala upaya yang diselenggarakan secara sendiri atau secara bersama-sama dalam suatu organisasi untuk memelihara dan meningkatkan

kesehatan, mencegah dan menyembuhkan penyakit serta memulihkan kesehatan perorangan, keluarga, kelompok ataupun masyarakat (Supartiningsih, 2017) Pelayanan pelanggan (*customer service*) sebagai sebuah kegiatan yang diarahkan untuk memuaskan keinginan (*wants*) dan kebutuhan (*needs*) manusia setiap hari melalui proses pertukaran (Herlambang, 2018).

4. Pengertian Badan Penyelenggara Jaminan Sosial atau BPJS Kesehatan

Badan Penyelenggara Jaminan Sosial atau BPJS Kesehatan adalah badan penyelenggara jaminan sosial harus dibentuk dengan undang-undang. Sejak berlakunya undang-undang ini, badan penyelenggara jaminan sosial yang ada dinyatakan sebagai Badan Penyelenggara Jaminan Sosial menurut Undang-Undang Nomor 40 tahun 2004 tentang Sistem Jaminan Sosial Nasional (SJSN) mengatur sistem jaminan sosial di Indonesia sebagai bagian dari upaya negara dalam memberikan perlindungan sosial bagi seluruh rakyat. Undang- ini menandai transformasi dari program jaminan sosial yang sudah berjalan dan membentuk dengan badan penyelenggara baru dengan dinamika sesuai perkembangan jaminan sosial.

BPJS Kesehatan merupakan penyelenggara program jaminan sosial (badan pelayanan publik) di bidang kesehatan yang merupakan salah satu dari lima program dalam Sistem Jaminan Sosial Nasional (SJSN), yaitu Jaminan Kesehatan, Jaminan Kecelakaan Kerja, Jaminan Hari Tua, Jaminan Pensiun, dan Jaminan Kematian sebagaimana tercantum dalam Undang-Undang Nomor 40 Tahun 2004 tentang Sistem Jaminan Sosial Nasional (Bahri, S., Amri, A., & Siregar, 2022)

Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS) adalah badan hukum publik yang dibentuk untuk menyelenggarakan program jaminan sosial. BPJS terdiri dari BPJS Kesehatan dan BPJS Ketenagakerjaan.

5. Mobile JKN

a. Jaminan Kesehatan (JKN) adalah program jaminan sosial yang diselenggarakan secara nasional berdasarkan prinsip asuransi sosial dan prinsip ekuitas dengan tujuan menjamin agar peserta memperoleh manfaat pemeliharaan kesehatan dan perlindungan dalam memenuhi kebutuhan dasar kesehatan. Prinsip asuransi sosial meliputi:

1. Kegotong-royongan antara yang kaya dan miskin, yang sehat dan sakit, yang tua dan muda, dan yang berisiko tinggi dan rendah;
2. Kepesertaan yang bersifat wajib dan tidak selektif;
3. Iuran berdasarkan persentase upah/penghasilan;
4. Bersifat nirlaba.

Prinsip ekuitas yaitu kesamaan dalam memperoleh pelayanan sesuai dengan kebutuhan medisnya yang tidak berkaitan dengan besaran iuran yang telah dibayarkannya.

Aplikasi Mobile JKN merupakan program terbaru yang dibuat oleh BPJS Kesehatan untuk memudahkan calon peserta dan peserta JKN-KIS (Jaminan Kesehatan Nasional-Kartu Indonesia Sehat). Dengan aplikasi Mobile JKN,

kegiatan administratif yang biasa dilakukan di Kantor Cabang BPJS Kesehatan dapat dilakukan di mana saja dan kapan saja dan kapan saja tanpa ada batasan waktu yang ditentukan (Bahri, S., Amri, A., & Siregar, 2022). Aplikasi ini membantu penilaian kualitas layanan yang didefinisikan sebagai pengukuran kinerja terhadap ekspektasi atau kesenjangan antara layanan yang diharapkan dan yang dirasakan (Asmaul Khusna, Doddy Ridwandono, 2021). Jaminan kesehatan Nasional (JKN) merupakan upaya yang dilakukan pemerintah untuk menjamin kesehatan seluruh masyarakat Indonesia secara komprehensif, murah, terjangkau dan bermutu, melalui sistem rujukan yang berjalan baik (Embrik, I. S., Handayani, S. D., & Nusyirwan, 2024). Jaminan kesehatan Nasional merupakan sistem jaminan kesehatan yang melindungi setiap warga negaranya dan diharapkan dapat dirasakan oleh masyarakat luas secara adil dan merata (Heryenzus, H., & Suali, 2018).

b. Ada lima indikator yang harus diperhatikan dalam mengukur kualitas sistem pendaftaran online pada *Mobile JKN* mengacu pada aspek-aspek kualitas sistem informasi yaitu :

1. Isi (*content*) mengukur user satisfaction (kepuasan pengguna) berdasarkan konten sistem. Isi sistem biasanya terdiri dari fungsi dan modul yang dapat digunakan pengguna sistem tersebut, serta informasi yang didapatkan oleh sistem.
2. Keakuratan (*accuracy*) mengukur sisi keakuratan data ketika sistem menerima masukan dan mengolahnya menjadi informasi, dimensi akurasi (*akurasi*) mengukur berdasarkan keakuratan data.
3. Tampilan (*format*) mengukur tampilan dan estetika antarmuka sistem, format laporan atau informasi yang dihasilkan oleh sistem.
4. Kemudahan (*ease of use*) mengukur sesuai dengan kegunaan atau keramahan pengguna saat menggunakan sistem, seperti proses penginputan data, pemrosesan data, dan pencarian informasi yang diperlukan.
5. Ketepatan waktu (*timeliness*) mengukur sesuai dengan ketepatan waktu sistem dalam menampilkan atau menyediakan data dan informasi yang dibutuhkan pengguna (Wulandari, 2018)

c. Cara Mendaftar Mobile JKN

Untuk mendapatkan pelayanan melalui aplikasi Mobile JKN yang perlu dipersiapkan adalah mengunduh aplikasi Mobile JKN melalui Play Store atau App Store, kemudian siapkan data diri seperti KTP dan fisik kartu BPJS Kesehatan atau JKN. Tata cara pendaftaran Mobile JKN sebagai berikut:

1. Masukan nomor kartu BPJS atau JKN.
2. Masukan nomor KTP / NIK.
3. Masukan tanggal kelahiran.
4. Masukan identitas keluarga.
5. Masukan nomor ponsel aktif.
6. Masukan password yang digunakan untuk mengakses mobile JKN.

7. Masukan alamat email aktif: setelah semua selesai, konfirmasi pendaftaran aktif akan dikirimkan melalui email. Dan mobile JKN sudah dapat digunakan untuk berobat.

Penggunaan aplikasi Mobile JKN berperan dalam mendukung proses pelayanan di rumah sakit. Namun, untuk mengetahui efektivitas penerapannya di lapangan, terdapat aspek yang dapat digunakan sebagai indikator kepuasan pengguna (Wulandari, 2018).

METODE PENELITIAN

Menurut (Gede, K., Hosea, E., Ratnaningsih, R., Hulu, D., Judijanto, L., Putra, S., Rinaldi, M., Munizu, M., Kusumastuti, S. Y., Subiyanto, A., Hidayat, C., & Wahyuni, 2024), menyatakan bahwa penelitian kuantitatif adalah pendekatan ilmiah yang digunakan untuk mengumpulkan, menganalisis, dan menginterpretasi data dalam bentuk angka atau kuantitas. Jadi dapat disimpulkan bahwa penelitian ini mengaplikasikan metode kuantitatif, yang berfokus pada pengukuran data melalui pendekatan statistik guna menguji hipotesis yang telah dirumuskan. Dengan metode ini, pendekatan ini melibatkan pengumpulan data dari populasi atau sampel tertentu dengan menggunakan instrumen penelitian yang digunakan.

Populasi adalah wilayah generalisasi yang terdiri atas: obyek/subyek yang mempunyai kualitas dan karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulannya. Populasi yang digunakan dalam penelitian ini adalah pasien yang terlibat langsung dalam menggunakan aplikasi *Mobile JKN* untuk mendaftarkan di RSUD Permata Husada yang berjumlah 50 orang. Teknik pengumpulan data merupakan prosedur yang dilakukan oleh peneliti untuk memperoleh atau menjangkau informasi kuantitatif dari responden dalam ruang lingkup penelitian. Adapun teknik pengumpulan data yang digunakan oleh peneliti yaitu observasi adalah teknik pengumpulan data mempunyai ciri yang berbeda dengan bila dibandingkan dengan wawancara dan kuesioner, karena observasi tidak berkaitan dengan obyek manusia tetapi obyek yang lain (Sugiyono, 2009). Kuesioner merupakan teknik pengumpulan data yang dilakukan dengan cara memberi seperangkat pertanyaan atau pernyataan tertulis kepada responden untuk dijawabnya (Sugiyono, 2009). Dokumentasi adalah pengumpulan, pengamatan, pemulihan, pengolahan dan penyimpanan informasi dalam bidang pengetahuan. Dokumentasi juga dapat diartikan sebagai pengumpulan atau pemberian bukti dan keterangan seperti jurnal, gambar dan bahan referensi lainnya. Dan, Studi Pustaka adalah teknik pengumpulan data melalui studi pustaka dilakukan dengan cara membaca dan menelaah teori maupun hasil temuan dari penelitian terdahulu (Arikunto, 2020). Dalam penelitian ini menggunakan skala likert, jawaban dari responden dibagi menjadi 5 kategori dimana masing-masing diberi skor 1-5. Metode analisis data dalam penelitian ini meliputi:

a. Uji Validitas

Validitas adalah alat ukur atau instrumentasi yang digunakan dapat mengukur apa yang hendak dicari. Misalnya, jika mengukur kemampuan pemecahan masalah

matematis, maka validitas alat ukur harus dapat mengukur kemampuan pemecahan masalah matematis dengan benar Uji validitas bertujuan untuk mengetahui sejauh mana sebuah alat ukur sah/absah digunakan untuk mengukur variabel yang ingin kita ukur (Gede, K., Hosea, E., Ratnaningsih, R., Hulu, D., Judijanto, L., Putra, S., Rinaldi, M., Munizu, M., Kusumastuti, S. Y., Subiyanto, A., Hidayat, C., & Wahyuni, 2024).

b. Uji Reliabilitas

Uji Reliabilitas adalah pengujian indeks yang menunjukkan sejauh mana suatu alat pengukur dapat dipercaya atau diandalkan (Amanda, L., Yanuar, F., & Devianto, 2019).

c. Uji Normalitas

Bentuk uji asumsi klasik yang diterapkan tergantung dari berbagai faktor misalnya apakah bentuk asosiasi berupa korelasi atau kah regresi, jumlah variabel dependen dan independen, atau jenis skala dari variabel yang diuji (Akbar, R., Sukmawati, U. S., & Katsirin, 2024).

d. Uji Pengaruh

Uji Hipotesis Secara Parsial (Uji T) Uji parsial atau uji t merupakan pengujian kepada koefisien regresi secara parsial, untuk mengetahui signifikansi secara parsial atau masing-masing variabel bebas terhadap variabel terikat Uji koefisien Determinasi (Gede, K., Hosea, E., Ratnaningsih, R., Hulu, D., Judijanto, L., Putra, S., Rinaldi, M., Munizu, M., Kusumastuti, S. Y., Subiyanto, A., Hidayat, C., & Wahyuni, 2024)

e. Koefisien Determinasi (R^2),

Koefisien determinasi yang sering disimbolkan dengan D pada prinsipnya melihat besar pengaruh variabel bebas terhadap variabel terikat. Bila angka koefisien determinasi dalam model regresi terus menjadi kecil atau semakin dekat dengan nol berarti semakin kecil pengaruh semua variabel bebas terhadap variabel terikat atau nilai semakin mendekati 100% berarti semakin besar pengaruh semua variabel bebas terhadap variabel terikat. Analisis determinasi ini digunakan untuk mengetahui pengaruh terhadap variabel dependen (X) terhadap variabel independen (Y), yakni Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pendaftaran Online Pada Aplikasi Mobile JKN di RSUD Permata Husada.

HASIL PENELITIAN

Data yang digunakan dalam penelitian ini adalah data primer dan data sekunder. Data primer diperoleh dengan observasi dan menyebar kuesioner kepada pasien yang menggunakan aplikasi *Mobile JKN Di RSUD Permata Husada*. Jumlah sampel yang diambil dalam penelitian ini sebanyak 50 responden. Untuk melengkapi penelitian ini juga menggunakan data sekunder. Data sekunder diperoleh dari adalah data yang tidak berhubungan langsung tetapi data yang mendukung untuk memperoleh data. Jumlah item indikator yang ada dalam penelitian ini adalah 23 pernyataan.

Tabel 1. Uji Validitas

Variabel	Indikator	No. item	r Hitung	r Tabel	Keterangan
Kualitas Sistem Pendaftaran Online Pada Aplikasi Mobile JKN	<i>Content</i> (isi)	1	0,648	0,3610	valid
		2	0,585	0,3610	valid
		3	0,455	0,3610	valid
	<i>Accuracy</i> (keakuratan)	4	0,432	0,3610	valid
		5	0,468	0,3610	valid
	<i>Format</i> (tampilan)	6	0,437	0,3610	valid
		7	0,550	0,3610	valid
	<i>Easy of use</i> (kemudahan pengguna)	8	0,561	0,3610	valid
		9	0,506	0,3610	valid
		10	0,482	0,3610	valid
	<i>Timesliness</i> (Ketepatan waktu)	11	0,410	0,3610	valid
		12	0,719	0,3610	valid
Kepuasan Pengguna	Kesesuaian harapan	13	0,380	0,3610	valid
		14	0,386	0,3610	valid
		15	0,550	0,3610	valid
		16	0,684	0,3610	valid
	Ketepatan waktu	17	0,533	0,3610	valid
		18	0,543	0,3610	valid
		19	0,581	0,3610	valid
		20	0,507	0,3610	valid
	Kesediaan memberi rekomendasi	21	0,429	0,3610	valid
		22	0,457	0,3610	valid
		23	0,489	0,3610	valid

Tabel 1. diatas menunjukkan 23 butir pernyataan pada angket yang telah diuji, kemudian dibandingkan dengan angka pada r tabel. Di peroleh nilai r tabel dengan $df = 30-2$: 28. Berdasarkan distribusi r tabel untuk df : 28 pada tingkat signifikansi 5% (α : 0,05) di peroleh r tabel sebesar 0,3610. Suatu pertanyaan dikatakan valid jika r-hitung lebih besar dengan $> r$ tabel. Oleh karena itu, semua item pertanyaan yang telah diuji tersebut dinyatakan valid

Tabel 2. Uji Reliabilitas

Variabel	<i>Cronbach Alpha</i>	Koefiensi Reliabilitas	Keterangan
Kualitas Sistem Pendaftaran <i>Online</i> Pada Aplikasi <i>Mobile</i> JKN	0,726	0,60	Reliabel
Kepuasan Pengguna	0,680	0,60	Reliabel

Tabel 2. diatas, menunjukan dengan masing masing variabel dengan *Cronbach Alpha* > 0,60. Dengan variabel Kualitas Sistem Pendaftaran Online Pada Aplikasi Mobile JKN (X) terdapat nilai sebesar 0,726 dan variabel Kepuasan Pengguna (Y) terdapat sebesar 0,680 . Maka dapat disimpulkan bahwa kedua variabel tersebut reliabel.

Tabel 3. Uji Normalitas

One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test			
		Kualitas sistem	Kepuasan pasien
N		30	30
Normal Parameters ^{a,b}	Mean	41,1333	39,0000
	Std. Deviation	3,88395	3,93919
Most Extreme Differences	Absolute	0,085	0,100
	Positive	0,076	0,100
	Negative	-0,085	-0,100
Test Statistic		0,085	0,100
Asymp. Sig. (2-tailed)		.200 ^{c,d}	.200 ^{c,d}
a. Test distribution is Normal.			
b. Calculated from data.			
c. Lilliefors Significance Correction.			
d. This is a lower bound of the true significance.			

Berdasarkan tabel 3. diatas hasil uji normalitas data dengan menggunakan *Kolmogorov-Smirnov* dengan nilai signifikansi 0,200 > 0,5 dengan ini dapat disimpulkan bahwa data tersebut berdistribusi normal.

Tabel 4. Uji T

Coefficients^a					
Model	<i>Unstandardized Coefficients</i>		<i>Standardized Coefficients</i>	t	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
(Constant)	10.291	3.672		2.803	.007
Kualitas Sistem Pendaftaran Online Pada Aplikasi Mobile JKN	.662	.089	.732	7.449	.000
a. Dependent Variable: Kepuasan Pengguna					

Berdasarkan tabel 4. diatas variabel kualitas pelayanan ditemukan nilai signifikansi $< 0,05$ ($0,000 < 0,005$) sedangkan nilai t hitung $> t$ tabel ($7.449 > 2,01063$), maka dapat disimpulkan H1 diterima Ho ditolak yang berarti secara parsial terdapat pengaruh dalam kualitas sistem pendaftaran online pada aplikasi Mobile JKN terhadap Kepuasan Pengguna.

Tabel 5. Uji Koefiensi Determinasi

Model Summary				
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.732 ^a	.536	.526	2.631
a. Predictors: (Constant), Kualitas Sistem Pendaftaran Online Pada Aplikasi Mobile JKN				

Berdasarkan tabel 5. diatas, koefisien determinasi variabel kualitas sistem pendaftaran *online* pada aplikasi Mobile JKN terhadap kepuasan pengguna dapat diketahui dengan nilai R Square atau koefiensi determinasi 0,536 nilai ini menunjukkan bahwa 53.6% Hal ini dapat diartikan bahwa variabel X berpengaruh terhadap variabel Y sebesar 53,6%. Sedangkan sisanya dapat dihitung dengan $100\% - 53,6\% = 46.4\%$, sisanya tersebut yang dipengaruhi variabel lain yang tidak diteliti dalam penelitian. Besarnya pengaruh variabel lainnya ini dapat disebut dengan *error* (e).

PEMBAHASAN

Berdasarkan hasil analisis yang menggunakan program SPSS Statistic 25 didapatkan nilai konstanta (a) sebesar 10.291 dan nilai koefisien regresi divariabel Kualitas Sistem Pendaftaran Online Pada Aplikasi Mobile JKN (X) sebesar 0.662. Persamaan regresinya adalah :

$$Y = 10,291 + 0,662 X$$

Sehingga dari persamaan tersebut dapat diketahui , jika konstanta sebesar 10,291 menyatakan bahwa variabel kualitas sistem pendaftaran online pada aplikasi Mobile JKN bernilai 0 maka tingkat kepuasan pengguna adalah sebesar 10,291. Koefisien regresi variabel kualitas sistem pendaftaran online pada aplikasi Mobile JKN sebesar 0,662 menyatakan bahwa setiap penambahan 1% nilai dalam kualitas sistem pendaftaran online pada aplikasi Mobile JKN maka akan meningkatkan kepuasan pengguna sebesar 0,662. Berdasarkan uji t yang dibuktikan dengan perolehan hasil nilai signifikansi $< 0,05$ ($0,000 < 0,005$) sedangkan nilai t hitung $> t$ tabel ($7,449 > 2,01063$), maka dapat disimpulkan H_1 diterima H_0 ditolak yang berarti secara parsial terdapat pengaruh kualitas sistem pendaftaran online pada aplikasi Mobile JKN terhadap kepuasan pengguna. Dan dilihat juga pada perolehan nilai atau koefisien determinasi 0,536 menunjukkan bahwa 53,6% dan terdapat sisa 46,4% dipengaruhi oleh faktor lain yang tidak diteliti oleh peneliti ini

KESIMPULAN

Berdasarkan hasil data analisis yang dilakukan maka dapat ditarik kesimpulan adalah terdapat pengaruh positif dan signifikan kualitas sistem pendaftaran online pada aplikasi Mobile JKN terhadap kepuasan pengguna di RSU Permata Husada. Hal ini berdasarkan uji t yang dibuktikan dengan perolehan hasil nilai signifikansi $< 0,05$ ($0,000 < 0,005$) dan nilai t hitung $> t$ tabel ($7,449 > 2,01063$), maka dapat disimpulkan H_1 diterima H_0 ditolak yang berarti terdapat pengaruh kualitas sistem pendaftaran online pada aplikasi Mobile JKN terhadap Kepuasan Pengguna. Dan dilihat juga pada perolehan nilai atau koefisien determinasi 0,536 menunjukkan bahwa 53,6% dan terdapat sisa 46,4% dipengaruhi oleh faktor lain yang tidak diteliti oleh peneliti ini. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa kualitas sistem pendaftaran online pada aplikasi Mobile JKN berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pengguna.

REFERENSI

- Akbar, R., Sukmawati, U. S., & Katsirin, K. (2024). Analisis Data Penelitian Kuantitatif: Pengujian Hipotesis Asosiatif Korelasi. *Jurnal Pelita Nusantara*, 1(3), 430–448.
- Amanda, L., Yanuar, F., & Devianto, D. (2019). Uji Validitas dan Reliabilitas Tingkat Partisipasi Politik Masyarakat Kota Padang. *Jurnal Matematika UNAND*, 8(1), 179–188. [https://doi.org/https://doi.org/10.25077/jmu.8.1.179-188.2019](https://doi.org/10.25077/jmu.8.1.179-188.2019)

- Arikunto, S. (2020). *Prosedur Penelitian: Suatu Pendekatan Praktik*. Rineka Cipta.
- Asmaul Khusna, Doddy Ridwandono, & A. P. (2021). Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan dan Penggunaan Berkelanjutan Aplikasi Mobile JKN di Kabupaten Sidoarjo. *Jurnal Informatika Dan Sistem Informasi*, 2(2). <https://doi.org/https://doi.org/10.33005/jifosi.v2i2.299>
- Bahri, S., Amri, A., & Siregar, A. A. (2022). Analisis Kualitas Pelayanan Aplikasi Mobile JKN BPJS Kesehatan Menggunakan Metode Service Quality (servqual). *Industrial Engineering Journal*, 11(2). <https://doi.org/https://doi.org/10.53912/iej.v11i2.837>
- Embrik, I. S., Handayani, S. D., & Nusyirwan, M. S. (2024). Persepsi Kepuasan Pasien Pada Kualitas Pelayanan Di Rumah sakit Gigi dan Mulut Universitas Muhammadiyah Yogyakarta. *JMMR (Jurnal Medicoeticolegal Dan Manajemen Rumah Sakit)*, 2(1). <https://doi.org/https://doi.org/10.18196/jmmr.v2i1.170>
- Fathoni, M. I., & Herlambang, S. (2024). Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pasien Rawat Inap di RSUD Panembahan Senopati Bantul. *Jurnal Bisnis, Manajemen, Dan Akuntansi*, 11(1), 31–42. <https://doi.org/https://doi.org/10.54131/jbma.v11i1.183>
- Gede, K., Hosea, E., Ratnaningsih, R., Hulu, D., Judijanto, L., Putra, S., Rinaldi, M., Munizu, M., Kusumastuti, S. Y., Subiyanto, A., Hidayat, C., & Wahyuni, N. N. T. (2024). *Metode Penelitian Manajemen Bisnis (Teori dan Panduan untuk Karya Ilmiah Terbaik)*. Sonpedia.
- Herlambang, S. (2018). *Customer Service Rumah sakit dan Jasa Kesehatan: Cara Sukses Melayani Pelanggan di Dunia Kesehatan*. Gosyen Publishing.
- Heryenzus, H., & Suali, S. (2018). Pengaruh Kinerja Pelayanan Dengan Pendekatan Malcolm Baldrige Terhadap Kepuasan Pasien BPJS Kesehatan Pada Rumah sakit Umum Daerah Kota Batam. *JKBM (Jurnal Konsep Bisnis Dan Manajemen)*, 5(1), 118. <https://doi.org/https://doi.org/10.31289/jkbm.v5i1.1918>
- Keputusan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor: 129/Menkes/SK/III/2008 (2008).
- Peraturan Menteri Kesehatan No.3 Tahun 2020 Tentang Klasifikasi Dan Perijinan Rumah Sakit (2020).
- Sugiyono. (2009). *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif Dan R&D*. Alfabeta.
- Supartiningsih, S. (2017). No Title. *Jurnal Medicoeticolegal Dan Manajemen Rumah Sakit*, 6(1), 9–15. <https://doi.org/https://doi.org/10.18196/jmmr.6122>
- Tjiptono, F. (2016). *Pemasaran Esensi & Aplikasi*. Andi Offset.
- Wulandari, A. (2018). Akbar, R., Sukmawati, U. S., & Katsirin, K. (2024). Analisis Data Penelitian Kuantitatif: Pengujian Hipotesis Asosiatif Korelasi. *Jurnal Pelita Nusantara*, 1(3), 430–448. <https://doi.org/10.59996/jurnalpelitanusantara.v1i3.350>
- Amanda, L., Yanuar, F., & Dev. *Diksi*, 25(1). <https://doi.org/https://doi.org/10.21831/diksi.v25i2.16010>