

Pengaruh Sistem Pendaftaran *Online* Via Mobile JKN Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Jalan di Rumah Sakit X Kota Bandung

Farras Najla Wiloka, Ade Irma Suryani

Politeknik Piksi Ganesha

farrasnajlawiloka@gmail.com, adeirmasuryani20@gmail.com

ABSTRACT

Online registration system allows patients to register quickly and easily without having to queue and come to the hospital. It is recently known that users of online registration system are lower compared to manual registration system. This research intends to determine the effect of online registration system via Mobile JKN on outpatients' satisfaction in Hospital X Bandung City. This research method is quantitative method. The population of this research were users of online registration system via Mobile JKN in March and April 2024 in total of 201 patients. The sample size used was calculated using the Slovin formula on 36 respondents which was determined using simple random sampling technique. The results of simple linear regression test obtained values $0,000 < 0,05$ so it can be concluded that the variable of the online registration system via Mobile JKN has a significant effect on the outpatients' satisfaction variable. It is recommended to do enhancement of quality and development for online registration system via Mobile JKN in purpose to make online registration to be more effective and efficient.

Keywords: *online registration system, patient satisfaction, outpatient, quantitative research methods*

ABSTRAK

Sistem pendaftaran *online* memungkinkan pasien untuk mendaftar secara cepat dan mudah tanpa harus mengantre atau datang langsung ke rumah sakit. Diketahui pengguna sistem pendaftaran *online* lebih rendah dibandingkan dengan pendaftaran manual. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh sistem pendaftaran *online* via Mobile JKN terhadap kepuasan pasien rawat jalan di Rumah Sakit X Kota Bandung. Metode penelitian ini adalah metode kuantitatif. Populasi penelitian ini adalah pengguna sistem pendaftaran *online* via Mobile JKN pada bulan Maret dan April tahun 2024 sebanyak 201 pasien. Besar sampel yang digunakan dihitung dengan rumus Slovin yakni 36 responden, yang ditentukan dengan teknik *simple random sampling*. Hasil uji regresi linear sederhana didapat nilai $0,000 < 0,05$ maka dapat dikatakan variabel sistem pendaftaran *online* via Mobile JKN berpengaruh signifikan antara variabel kepuasan pasien rawat jalan. Disarankan untuk dilakukan peningkatan kualitas dan pengembangan sistem pendaftaran *online* via Mobile JKN, dengan tujuan agar pendaftaran secara *online* lebih efektif dan efisien.

Kata kunci: Sistem pendaftaran *online*, Kepuasan pasien, Rawat Jalan, Metode penelitian kuantitatif

PENDAHULUAN

Rumah sakit ialah invers dari satu kelompok sosial dan kesehatan yang berfungsi untuk memberikan suatu layanan yang lengkap (komprehensif), proses menyembuhkan penyakit (kuratif) dan proses mencegah penyakit (preventif) untuk

masyarakat. Kegunaan dan perjalanan dari rumah sakit memiliki perbedaan tergantung dalam organisasi dalam memberikan suatu pelayanan kesehatan dan sistem yang memiliki keunikan di setiap rumah sakit. Tatanan manajemen yang bagus mengkonfirmasi hubungan kerja sama antara staf, layanan, infrastruktur dan rantai yang memasok untuk memberi layanan yang memiliki kualitas tinggi (WHO, 2020). Pelayanan kesehatan yang bermutu ialah tingkatan dari pelayanan kesehatan untuk perorangan dan masyarakat yang bisa menjadi peningkat dari luaran kesehatan secara maksimal, ditujukan sesuai dengan ukuran pelayanan, dan proses berkembangnya ilmu pengetahuan saat ini, dan untuk pemenuhan hak dan kewajiban dari pasien. Kepuasan pasien ialah hasil opini dan penilaian dari pasien kepada performa dari layanan yang ditujukan oleh fasilitas dari layanan kesehatan (Kemenkes RI, 2022).

Aplikasi Mobile JKN yaitu aplikasi yang dapat dilakukan pengaksesan lewat ponsel. Aplikasi ini jadi inovasi baru dari BPJS Kesehatan yang bisa memberi suatu hal yang mudah untuk melakukan pendaftaran, dan melakukan perubahan dari data peserta, mudah untuk mendapat suatu informasi terkait data keluarga dari peserta, membuat kemudahan dalam mengecek biaya yang dibayar secara teratur oleh peserta, mudahnya untuk mendapat pelayanan FKTP (Fasilitas Kesehatan Tingkat Pertama) dan FKTL (Fasilitas Rujukan Tingkat Lanjutan) dan secara mudah untuk warga apabila mau memberikan saran ataupun keluhan. Dan juga bisa membuat kemudahan di saat tidak membawa kartu dan hanya cukup mengeklik aplikasi yang mana kartu JKN dapat secara langsung dilihat kepada petugas, dan terdaptarnya per-kartu keluarga bukan perorangan dalam aplikasi ini (BPJS RI, 2017).

Tempat untuk mendaftar pasien ialah tempat yang menjadi bantuan kepada pasien untuk melakukan pencarian terkait pengobatan di pusat kesehatan. Tempat untuk mendaftar rawat jalan ialah proses memberikan layanan kesehatan di pusat kesehatan dan memberi sebuah kualitas yang memiliki mutu. Awal mulanya yaitu dari melakukan pendaftaran, pasien akan melakukan penilaian terhadap rumah sakit itu apakah rumah sakit itu memiliki pelayanan memiliki kualitas yang baik maupun sebaliknya (Saputro, 2015). Pendaftaran yang dilakukan secara langsung atau *offline* yaitu dimana pasien ataupun keluarga dari pasien mendatangi dengan cara langsung ke tempat layanan Kesehatan untuk mendapat suatu hal untuk diperiksa dari layanan Kesehatan, sedangkan pendaftaran yang dilakukan secara tak langsung atau *online* ialah Dimana keluarga atau pasien melaksanakan suatu untuk mendaftar dengan memakai fasilitas teknologi, contohnya pasien melakukan pendaftaran dengan menggunakan fasilitas *telephone*, SMS (*Short Message Service*), fasilitas WhatsApp, fasilitas web, dan lain sebagainya untuk mendapat suatu hal untuk diperiksa dari layanan kesehatan (Budi, 2011). Proses mengolah data dan layanan dalam pendaftaran manual mempunyai banyaknya defisit, selain itu membutuhkan investasi dalam waktu yang panjang, kehati-hatian serta akurasi yang kurang bisa dilakukan penerimaan, yang mempunyai alasan dari kesalahan yang memungkinkan ada berkaitan pada tingkatan SDM (Afdoli & Malau, 2019).

Dengan majunya suatu zaman, teknologi sudah beralih bentuk untuk menjadikan pekerjaan lebih efisien. Dapat dikatakan proses mengolah data dan

melakukan layanan pendaftaran sudah menggunakan IPTEK (Ilmu pengetahuan dan teknologi). Informasi dalam mengolah data serta melakukan layanan dalam mendaftar rawat jalan adalah satu diantaranya. Sistem informasi untuk mendaftar pasien ialah suatu sistem yang dibentuk untuk melakukan pengelolaan informasi dari pendaftaran pasien dengan cara yang cepat dan mudah tanpa melakukan antrean atau mendatangi rumah sakit. Hal ini akan melakukan percepatan prosedur dari mendaftrnya pasien dan menjadikan kemungkinan pasien untuk cepat mendapat suatu layanan medis yang diinginkan (Nur, 2022).

Menurut hasil penelitian Widiyanto et al (2023), menjelaskan bahwa adanya pengaruh signifikan antara sistem dari pendaftaran *online* dengan rasa puas dari pasien rawat jalan, karena adanya sistem pendaftaran *online* ini dapat mempermudah dan mempercepat pasien untuk mendaftar. Hal ini searah dengan hasil dari penelitian Saputra et al (2020), menunjukkan bahwa adanya keterkaitan antara menggunakan sistem dari pendaftaran *online* dengan rasa puas dari pasien rawat jalan, karena adanya sistem pendaftaran ini bisa menjadi peningkat dari ide baru layanan yang memudahkan pasien yang mana menjadikan pasien merasa puas dengan suatu layanan yang mereka dapat.

Berdasarkan hasil *survey* peneliti didapatkan bahwa data kunjungan dari pasien rawat jalan di Rumah Sakit X Kota Bandung didapatkan suatu informasi dari pemakaian sistem pendaftaran *online* lebih sedikit apabila dibandingkan dengan suatu pendaftaran yang dilakukan secara manual atau mendatangi rumah sakit secara langsung. Yang menggunakan sistem dari pendaftaran *online* mencapai 201 orang pada bulan Maret serta April 2024 dan pendaftaran yang dilakukan secara manual mencapai 5.692 pada bulan Maret dan April. Masih terlalu dini terkait pengetahuan dari masyarakat mengenai layanan dari pendaftaran *online* rawat jalan yang dikarenakan oleh rendah dari pengetahuan yang dimiliki masyarakat terkait layanan pendaftaran *online* rawat jalan. Hal ini dikarenakan masyarakat sudah terlebih dahulu mengetahui dan secara biasa dengan layanan yang dilakukan dengan cara manual dimana pasien mendatangi langsung ke rumah sakit. Pendaftaran yang dilaksanakan secara mandiri dan membutuhkan waktu yang panjang. Pasien harus mengambil antrean, lalu staf administrasi akan melakukan pengisian identitas pasien pada sistem. Hal ini bisa memakai waktu yang panjang dan menjadi penghambat dari prosedur layanan medis. Dapat dilihat di loket pendaftaran dari pasien rawat jalan yang masih banyaknya pasien yang mengantre untuk mendapat suatu layanan.

Karena masih didapatkannya hasil yang masih bervariasi oleh karena itu peneliti ingin mencari tahu pengaruh dari sistem dalam mendaftar *online* via Mobile JKN terhadap rasa puas pasien rawat jalan di Rumah Sakit X Kota Bandung.

METODE PENELITIAN

Paper ini memakai metode kuantitatif yang memakai pendekatan deskriptif. Penelitian ini dilaksanakan di Rumah Sakit X Kota Bandung saat bulan Maret dan April 2024. Populasi yang dipakai di dalam penelitian ini ialah semua pasien pengguna sistem pendaftaran *online* via Mobile JKN. Besaran sampel yang dipakai dilakukan penghitungan dengan menggunakan rumus Slovin yaitu 36 penjawab, yang dilakukan

penentuan dengan menggunakan teknik *simple random sampling*. Teknik dalam mengumpulkan data adalah prosedur terpenting dalam melakukan dukungan suatu penelitian. Sugiyono (2019) berpendapat bahwa teknik mengumpulkan suatu data merupakan tahap paling utama di dalam penelitian, dikarenakan apabila tujuan dasar dari penelitian ialah mendapat data dengan tidak mengetahui teknik dalam mengumpulkan data, maka penelitian ini tidak mendapat data yang bisa menjadi pemenuhan standar data yang sudah diputuskan. Pada saat melakukan penelitian ini peneliti memakai data primer atau data yang dilakukan pengambilan langsung tanpa adanya perantara di unit yang melayani pasien yang mendaftar rawat jalan di Rumah Sakit X Kota Bandung. Teknik dalam mengumpulkan data primer itu dilaksanakan dengan alat dengan menggunakan metode kuesioner dengan patokan dari kualitas sistem bisa dilakukan pengukuran lewat lima aspek dari sistem yang reliabilitas, sistem yang fleksibilitas, integrasi dari sistem, aksesibilitas dari sistem dan lama waktu sistem untuk merespons. Sedangkan melakukan pengukuran tingkat rasa puas dari orang yang menggunakan sebuah sistem ada 5 aspek yang mana *Content, Accuracy, Format, Ease of Use, dan Timeliness* dipakai untuk alat yang mendampingi dalam melaksanakan pengumpulan data. Pembuatan daftar dengan berbagai pertanyaan yang agak terbuka dan memberikan beberapa pemilihan jawaban untuk penjawab dan memberi berbagai penjelasan yang dibutuhkan oleh penulis. Proses menyajikan data dilakukan secara teliti dan dilakukan analisa dengan memakai program bernama *SPSS for Windows*. Metode dalam menganalisis data memakai teknis untuk menganalisis uji regresi linear yang konvensional dan koefisien determinasi.

Analisis dari regresi linier konvensional ialah keterkaitan dengan cara linear antar satu variabel yang dapat berdiri sendiri (X) dengan variabel yang berkelompok (Y). Analisis regresi konvensional bisa dipakai untuk mencari tahu arah keterkaitan antar variabel yang bebas dengan variabel yang memiliki ikatan, apakah mempunyai keterkaitan yang positif ataupun negatif dan untuk melakukan prediksi nilai dari variabel yang memiliki ikatan apabila nilai variabel bebas mengalami suatu hal yang naik maupun turun (Mulyono, 2019). Menggunakan persamaan linear yang konvensional $Y = a + bX$. Koefisien determinasi ini dipakai untuk melakukan pengukuran dari besarnya pengaruh dari sistem pendaftaran *online* via Mobile JKN terhadap Kepuasan Pasien. Nilai koefisien determinasi ialah angka nol dan satu. Poin R^2 yang kecil bermakna keterampilan dari berbagai variabel yang independen dalam menjabarkan berbagai variabel dependen sangat memiliki batasan. Poin yang mendekati angka satu bermakna berbagai variabel independen hampir memberi seluruh informasi yang diinginkan.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Analisis deskriptif yaitu proses analisis data dengan melakukan penggambaran atau menjabarkan data yang sudah dikumpulkan yang tanpa memiliki maksud untuk menarik suatu simpulan yang berlaku untuk publik atau secara *general* (Sugiyono, 2019). Teknik dengan Analisa statistik deskriptif yang bisa dipakai ialah proses menyajikan data ke dalam suatu tabel atau distribusi frekuensi dan tabulasi silang (*crosstab*). Dengan proses analisa ini akan didapat suatu hal yang cenderung

mengenai hasil penemuan penelitian, kategori ini termasuk dalam golongan yang rendah, sedang, ataupun tinggi. Hasil dari proses olah data dan menganalisis data menampakkan bahwa variabel dari sistem Pendaftaran *online* via Mobile JKN terhadap variabel Kepuasan Pasien rawat jalan sudah menampakkan hasil yang baik.

Tabel 1. Distribusi Frekuensi Variabel Sistem Pendaftaran *Online* via Mobile JKN (X)

Item	STS		TS		N		S		SS		Total		Rata-rata
	F	%	F	%	F	%	F	%	F	%	F	%	
X1	2	5,60	1	2,80	4	11,10	21	58,30	8	22,20	36	100,00	3,89
X2	1	2,80	0	0,00	5	13,90	26	72,20	4	11,10	36	100,00	3,89
X3	1	2,80	0	0,00	6	16,70	18	50,00	11	30,60	36	100,00	4,06
X4	3	8,30	16	44,40	10	27,80	5	13,90	2	5,60	36	100,00	2,68
X5	2	5,60	3	8,30	4	11,10	18	50,00	9	25,00	36	100,00	3,81
X6	1	2,80	2	5,60	7	19,40	18	50,00	8	22,20	36	100,00	3,83
X7	2	5,60	0	0,00	6	16,70	22	61,10	6	16,70	36	100,00	3,83
X8	1	2,80	0	0,00	2	5,60	27	75,00	6	13,70	36	100,00	4,03
X9	2	5,60	1	2,80	5	13,90	23	63,90	5	13,90	36	100,00	3,78
X10	2	5,60	1	2,80	6	16,70	24	66,70	3	8,30	36	100,00	3,69
X11	1	2,80	3	8,30	9	25,00	20	55,60	3	8,30	36	100,00	3,58
X12	1	2,80	4	11,10	6	16,70	14	38,90	11	30,60	36	100,00	3,83
Rata-rata Total Skor												3,73	

Sumber: Data diolah peneliti

Dilihat dari tabel 1 poin dari rata-rata total nilai variabel Sistem Pendaftaran *Online* via Mobile JKN didapat nilai mencapai 3,73 yang bermakna bahwa seluruh variabel Sistem Pendaftaran *Online* via Mobile JKN termasuk dalam kategori yang baik.

Tabel 2. Distribusi Frekuensi Variabel Kepuasan Pasien (Y)

Item	STS		TS		N		S		SS		Total		Rata-rata
	F	%	F	%	F	%	F	%	F	%	F	%	
Y1	1	2,80	1	2,80	4	11,10	22	61,10	8	22,20	36	100,00	3,97
Y2	1	2,80	2	5,60	3	8,30	20	55,60	10	27,80	36	100,00	4,00
Y3	1	2,80	0	0,00	4	11,10	26	72,20	5	13,90	36	100,00	3,94
Y4	1	2,80	0	0,00	11	30,60	20	55,60	4	11,10	36	100,00	3,72
Y5	1	2,80	4	11,10	6	16,70	20	55,60	5	13,90	36	100,00	3,67
Y6	1	2,80	2	5,60	4	11,10	22	61,10	7	19,40	36	100,00	3,89
Y7	1	2,80	2	5,60	5	13,90	22	61,10	6	16,70	36	100,00	3,83
Y8	1	2,80	2	5,60	6	16,70	23	63,90	4	11,10	36	100,00	3,75
Y9	1	2,80	2	5,60	6	17	23	63,90	4	11,10	36	100,00	3,75

Y10	1	2,80	1	2,80	4	11,10	23	63,90	7	19,40	36	100,00	3,94
Y11	1	2,80	4	11,10	6	16,70	17	47,20	8	22,20	36	100,00	3,75
Y12	1	2,80	3	8,30	7	19,40	17	47,20	8	22,20	36	100,00	3,78
Rata-rata Total Skor													3,83

Sumber: Data diolah peneliti

Berdasarkan tabel 2 poin dari rata-rata total nilai variabel Kepuasan Pasien didapat nilai mencapai 3,83 yang bermakna bahwa seluruh variabel Kepuasan Pasien termasuk ke dalam kategori yang baik.

Dari hasil tabel distribusi yang berisi jawaban dari responden di atas, bisa didapatkan suatu informasi bahwa besar dari pengaruh dalam menerapkan Sistem Pendaftaran Online via Mobile JKN terhadap pasien rawat jalan di Rumah Sakit X Kota Bandung mendapat persentase mencapai 72,2%. Selanjutnya untuk isi tabel distribusi pada variabel Kepuasan Pasien menunjukkan bahwa pernyataan setuju ada di posisi yang tinggi dengan jumlah responden mencapai 26 dan mendapat persentase mencapai 72,2%. Didasarkan dari isi data pada tabel di atas maka kebanyakan dari responden mempunyai pendapat bahwa pasien membutuhkan sistem pendaftaran *online* via Mobile JKN agar dapat mempermudah dan mempercepat pendaftaran. Dengan pemakaian dari sistem yang memberikan info terkait pasien yang sudah mendaftar, pasien bisa mendapat layanan lebih bagus dan dengan cepat. Sistem ini menjadi kemungkinan untuk pasien dalam mendapat suatu info mengenai jadwal untuk berkunjung mereka, lokasi dari rumah sakit atau klinik, dan macam layanan yang disediakan.

Tabel 3. Hasil Uji Regresi Sederhana

	Coefficients ^a				
	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients		
Model	B	Std. Error	Beta	t	Sig.
(Constant)	-1.395	3.538		-.394	.696
Sistem Pendaftaran Online via Mobile JKN	1.056	.078	.919	13.573	.000

a. Dependent Variable: Kepuasan pasien

Sumber: Data diolah SPSS

Hasil dari analisis regresi linear yang sederhana bisa diperhatikan pada tabel 3, yang menunjukkan bahwa variabel yang dimasukkan ialah variabel dari sistem pendaftaran secara *online* via Mobile JKN sebagai variabel independen dan rasa puas dari pasien rawat jalan sebagai variabel dependen. Dilihat nilai constant (a) memiliki besaran -1,395, sedangkan nilai dari sistem pendaftaran *online* via Mobile JKN (b atau koefisien regresi) memiliki besaran 1,056 maka dari itu persamaan dari regresinya dapat dilakukan pencatatan sebagai berikut:

$$Y = a + bX$$

$$Y = -1,395 + 1,056$$

Persamaan regresi linear sederhana itu mempunyai nilai yang negatif pada konstanta yaitu -1,395 yang menunjukkan bahwa jika sistem pendaftaran *online* via Mobile JKN memiliki tidak ada nilai atau sama dengan nol, maka nilai kepuasan pasien akan kian mengurang. Konstanta negatif tidak menjadi permasalahan dan dapat dihiraukan dimana model dari regresi yang dilakukan pengujian telah melakukan pemenuhan anggapan (misal normalitas), dimana poin dari *slope* tidak diangka nol maka tidak butuh memperhatikan konstanta negatif ini. *Konstanta* negatif pada dasarnya ada apabila ada jarak yang jauh antara X (variabel independen) dan Y (variabel terikat). Pada dasarnya regresi dipakai untuk melakukan prediksi Y yang didasari dari nilai berubahnya X, maka seharusnya yang perlu diperhatikan ialah X-nya, bukan nilai konstanta. Nilai koefisien regresi X sebesar 1,056 mengatakan setiap proses bertambahnya 1% nilai sistem dalam mendaftar *online* via Mobile JKN, maka nilai rasa puas pasien melakukan pertambahan dengan besaran 1,056, koefisien regresi tersebut memiliki nilai positif. Yang mana bisa dinyatakan bahwa arah dari hal yang mempengaruhi variabel X terhadap Y ialah positif.

Didasarkan pada nilai signifikan dari tabel coefficients didapat poin yang signifikan mencapai $0,000 < 0,05$, yang mana bisa diambil simpulan bahwa variabel sistem pendaftaran *online* via Mobile JKN (X) memiliki pengaruh terhadap variabel rasa puas pasien rawat jalan (Y). Didasarkan pada nilai t didapatkan nilai t_{hitung} mencapai $13,573 > t_{tabel} 2,032$, sehingga bisa diambil simpulan bahwa variabel sistem pendaftaran *online* via Mobile JKN (X) memiliki pengaruh terhadap variabel rasa puas pasien rawat jalan (Y).

Hal ini sesuai dengan hasil penelitian Intan Ardianto (2023), yang mengatakan bahwa memang benar jika sistem dengan mendaftar *online* berpengaruh terhadap rasa puas dari pasien rawat jalan, dengan perolehan hasil nilai yang signifikan mencapai $0,000 < 0,05$ dan $t_{hitung} 14,830 > t_{tabel} 1,98498$, sehingga bisa diambil simpulan bahwa sistem untuk mendaftar *online* memiliki pengaruh terhadap rasa puas pasien rawat jalan. Dengan adanya sistem ini dapat menghemat waktu pasien, dan mempermudah pasien untuk mendaftar tanpa harus melakukan antrean atau datang secara langsung ke rumah sakit.

Hasil dari penelitian lain yang dijabarkan oleh Andriani (n.d.), menghasilkan bahwa ada keterkaitan yang signifikan antar sistem pendaftaran secara *online* dengan rasa puas pasien rawat jalan, dengan nilai signifikan yang mencapai $0,000 < 0,05$, dan dapat diambil simpulan bahwa sistem pendaftaran *online* memiliki pengaruh terhadap rasa puas dari pasien rawat jalan. Karena adanya sistem pendaftaran *online* ini bisa menjadi peningkat inovasi pelayanan, mempermudah pasien sehingga pendaftaran lebih efektif dan efisien, sehingga pasien merasa puas.

Tabel 4. Hasil Uji Koefisien Determinasi

Model Summary ^b				
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate

1	.919 ^a	.844	.840	3.430
---	-------------------	------	------	-------

a. Predictors: (Constant), Sistem Pendaftaran Online via Mobile JKN

b. Dependent Variable: Kepuasan pasien

Sumber: Data diolah SPSS

Hasil dari tabel itu menjabarkan mengenai seberapa besar nilai keterkaitan (R) yaitu mencapai 0,919, dari *output* itu didapat koefisien determinasi (*R Square*) mencapai 0,844 yang berisi penjabaran bahwa kepengaruhannya dari variabel bebas (Sistem Pendaftaran *online* via Mobile JKN) terhadap variabel terikat (Kepuasan Pasien) yaitu mencapai 84,4%.

Dilihat dari hasil koefisiensi determinan, maka luaran dari tabel *model summary* didapat poin dari *R Square* mencapai 0,844 poin ini memberi penjelasan bahwa ada kepengaruhannya sistem dengan mendaftar *online* via Mobile JKN terhadap rasa puas dari pasien rawat jalan terpengaruh oleh variabel yang lain dan tidak dilakukan secara teliti. Chin W (2010) berpendapat bahwa nilai *R Square* digolongkan menjadi tinggi apabila nilainya lebih dari 0,67, sedang apabila nilainya lebih dari 0,67 dan rendah apabila nilainya lebih dari 0,19 namun lebih rendah dari 0,33. Bisa ditarik simpulan bahwa sistem dengan mendaftar secara *online* via Mobile JKN (X) memiliki pengaruh yang positif terhadap rasa puas pasien rawat jalan (Y) dengan total kepengaruhannya mencapai 84,4%. Hal yang mempengaruhi secara positif ini berarti, terjadinya suatu pengaruh sistem dalam mendaftar secara *online* di Rumah Sakit X maka akan memiliki pengaruh terhadap rasa puas pasien rawat jalan.

Hal ini searah dengan hasil dari penelitian Intan Ardianto (2023), yang menunjukkan bahwa hasil *R Square* atau koefisien determinasi yaitu 0,698 sama artinya nilai koefisien determinasi sama dengan 69,4% dengan sisa 30,6% terpengaruh oleh aspek lainnya yang tidak dilakukan penelitian. Oleh karena itu, penelitian ini menyatakan bahwa sistem pendaftaran *online* berpengaruh positif serta mengalami signifikan terhadap rasa puas dari pasien rawat jalan.

Hasil dari penelitian lain yang dijelaskan oleh Andriani (n.d.), menunjukkan bahwa hasil nilai koefisien determinasi sebesar 74%, dan dapat dikatakan bahwa sistem pendaftaran *online* memiliki pengaruh yang positif terhadap rasa puas pasien rawat jalan. Tetapi sistem dalam mendaftar secara *online* di Rumah Sakit X Kota Bandung itu wajib dilakukan *update* dengan berjalannya suatu zaman yang maju dan melakukan penjaminan dari kualitas sistem dalam mendaftar secara *online* via Mobile JKN tersebut untuk selalu meningkatkan rasa puas pasien. Didasarkan pada proses hitung dari rasa puas pasien rawat jalan di Rumah Sakit X Kota Bandung dengan memakai 5 aspek *End-User Computing Satisfaction* (EUCS) yaitu *content* (isi), *accuracy* (keakuratan), *format* (tampilan), *end of use* (hal yang memudahkan pemakai dalam memakai sistem), dan *timeliness* (ketepatan waktu) (Doll, William J., and Torkzadeh, 2007). Rasa puas pasien rawat jalan yang didapat adalah 3,83. Nilai 3,83 jika diinterpretasikan berada pada interval > 3,4 – 4,2 dengan tingkat baik/tinggi. Maka dari itu hasil rasa puas pasien rawat jalan ialah 3,83 dinyatakan baik/tinggi. Hal tersebut harus dilakukan pertahanan disebabkan layanan yang memiliki kualitas akan menunjukkan bahwa pelayanan sistem pendaftaran *online* via Mobile JKN di

Rumah Sakit X Kota Bandung memiliki kualitas yang baik. Sistem pendaftaran *online* via Mobile JKN ialah suatu yang wajib dilihat di Rumah Sakit X Kota Bandung karena sistem pendaftaran *online* via Mobile JKN yang memberi bantuan dan memberi kemudahan pasien untuk mendapat suatu pemeriksaan dari layanan kesehatan. Lalu, pada waktu itu, makin tinggi rasa puas dari pasien akan layanan di Rumah Sakit X Kota Bandung.

KESIMPULAN

Didasarkan dari hasil analisis regresi linear sederhana yang sudah dilaksanakan bisa diambil kesimpulan bahwa sistem pendaftaran *online* via Mobile JKN mempunyai pengaruh yang positif terhadap rasa puas pasien rawat jalan. Suatu sistem yang memberi info dalam mendaftar secara baik bisa menjadi peningkat efisiensi dan akurasi proses dari pendaftaran, yang mana menjadi kemungkinan pasien untuk melakukan pengaksesan layanan kesehatan secara mudah dan cepat. Hal lain yaitu, sistem yang memberi info dalam mendaftar juga bisa memberi informasi yang komplit dan akurat mengenai pasien, yang mana bisa mempermudah yang menyediakan layanan kesehatan untuk memberi perawatan yang paling baik. Tetapi, apabila sistem yang memberi info terkait mendaftar tidak berpengaruh ataupun tidak bisa dilakukan pengaksesan dengan cara yang mudah, oleh karena itu hal ini bisa menjadi penyebab rasa tidak puas pasien dan bahkan bisa menjadi penghambat pengaksesan mereka ke layanan dalam kesehatan. Maka dari itu pentingnya untuk melakukan suatu kepastian bahwa sistem yang memberi info dalam mendaftar *online* via Mobile JKN bisa menjadi pemenuh tolak ukur yang baik dan bisa dilakukan pengaksesan secara mudah oleh pasien dan yang menyediakan suatu pelayanan dalam kesehatan. Terjadinya suatu kepengaruh antar variabel itu maka butuh dilaksanakan suatu hal yang meningkatkan kualitas dan mengembangkan sistem dalam mendaftar *online* via Mobile JKN, yang bertujuan supaya pendaftaran secara *online* lebih berhubungan dan tepat.

DAFTAR PUSTAKA

- Afdoli, A. A., & Malau, H. (2019). Efektivitas Pelayanan Pendaftaran Online Rawat Jalan Di Rsup M Djamil Kota Padang. *Journal of Multidisciplinary Research and Development*, 1(1), 1-24.
- Andriani, L. (n.d.). *Pengaruh Kualistas Pelayanan Pendaftaran Online dengan Aplikasi Whatsapp Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Jalan Di RS Sabto Vincentius Singkawang.pdf*.
- BPJS RI. (2017). *Mobile JKN : Menjawab Kebutuhan Peserta Di Era Digital*.
- Budi, S. C. (2011). *Manajemen Unit Kerja Rekam Medis. Quantum Sinergis Media*.
- Chin W, M. G. (2010). *The Partial Least Squares Approach to Structural Equation Modeling*.
311766005_The_Partial_Least_Squares_Approach_to_Structural_Equation_Modeling

- Doll, William J., and Torkzadeh, G. (2007). *The Measurement of End-User Computing Satisfaction*.
- Intan Ardianto. (2023). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pendaftaran Online Pada Aplikasi Mobile JKN Di Wilayah Kota Depok Skripsi. *Skripsi*.
- Kemenkes RI, P. R. N. 30 T. 2022. (2022). Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 30 Tahun 2022 Tentang Indikator Nasional Mutu Pelayanan Kesehatan Tempat Praktik Mandiri Dokter Dan Dokter Gigi, Klinik, Pusat Kesehatan Masyarakat, Rumah Sakit, Laboratorium Kesehatan, Dan Unit Transfu. *Menteri Kesehatan Republik Indonesia Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia, 879, 2004–2006*.
- Mulyono. (2019). *Analisis Regresi Sederhana*. Binus University. <https://bbs.binus.ac.id/management/2019/12/analisis-regresi-sederhana/>
- Nur, E. S. (2022). *Pengaruh Sistem Pendaftaran Online Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Jalan Di Rumah Sakit Umum Daerah Dr Soedono Madiun*.
- Saputra, M., Kusdiana, A., & Yuniar, I. (2020). Pengaruh Pelayanan Pendaftaran Online Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Jalan di Rumah Sakit Muhammadiyah Lamongan. *Journal Of Health Care, 1(1), 1–6*.
- Saputro, W. C. (2015). *Gambaran Mutu Pelayanan Petugas Di Tempat Informasi Pendaftaran Psien Rawat Jalan Rsiy Pdhi Yogyakarta*. <https://etd.repository.ugm.ac.id/penelitian/detail/86631>
- Sugiyono. (2019). *Metode penelitian kuantitatif dan kualitatif R&D*. Alfabeta.
- WHO. (2020). *Rumah sakit*. https://www.who.int/health-topics/hospitals#tab=tab_1
- Widianto, H., Kuswiadji, A., & Kartika, K. (2023). Pengaruh Sistem Pendaftaran Online terhadap Kepuasan Pasien Rawat Jalan. *JPKM: Jurnal Profesi Kesehatan Masyarakat, 4(1), 67–74*. <https://doi.org/10.47575/jpkm.v4i1.475>