

Efektivitas Pemanfaatan Aplikasi JKN Mobile pada Prosedur Pendaftaran Pasien Rawat Jalan Secara Online di RSUD Kota Baubau

Anna Maria Daud^{1*}, Anggung Dinianti², Sulistyawaty Desy Resky³, Muhajrin⁴

¹⁻⁴ Administrasi Rumah Sakit, Institut Teknologi dan Kesehatan Tri Tunas Nasional,
anna.maria@tritunas.ac.id

Jl. Tamangapa Raya No.168, Bangkala Kec. Manggala Kota Makassar, Sulawesi Selatan,
90235

*Penulis Korespondensi

Abstract. *The JKN Mobile application is an electronic-based service innovation introduced by BPJS Health to facilitate JKN participants in accessing healthcare services and managing their membership information. This study aims to explore the experiences and perspectives of outpatient patients regarding the effectiveness of the JKN Mobile online registration system at Baubau City Regional General Hospital. A qualitative phenomenological approach was employed, with informants selected through purposive sampling. Data were collected to capture the meanings of patients' experiences in using the application. The findings show that most patients are satisfied with the practicality, speed, and flexibility of the online registration system. However, technical problems, particularly unstable internet connectivity, remain a major challenge. Furthermore, the online registration system has contributed to improved service efficiency and patient satisfaction. These findings indicate the importance of continuous evaluation and improvement of the JKN Mobile online registration system to enhance service quality and health information system development at Baubau City Regional General Hospital.*

Keywords: *Effectiveness, Online Registration, JKN Mobile, Outpatient*

Abstrack: Aplikasi Mobile JKN merupakan terobosan inovasi pelayanan berbasis elektronik yang diperkenalkan oleh BPJS Kesehatan dengan tujuan memberikan kemudahan kepada para pengguna aplikasi selaku peserta program JKN dalam mengakses layanan kesehatan dan mengelola informasi kepesertaan JKN. Penelitian ini bertujuan untuk memahami lebih dalam mengenai pengalaman dan pandangan pasien rawat jalan terkait efektivitas sistem pendaftaran online JKN Mobile di Rumah Sakit Umum Daerah Kota Baubau. Dengan menggunakan pendekatan fenomenologi kualitatif serta pemilihan informan melalui teknik purposive sampling, studi ini menggali makna yang terdapat dalam pengalaman pasien saat menggunakan aplikasi tersebut. Hasil penelitian menunjukkan bahwa secara umum, pasien merasa puas dengan kepraktisan, kecepatan, dan fleksibilitas yang ditawarkan oleh sistem pendaftaran online. Namun, masalah teknis seperti ketidakstabilan jaringan internet menjadi hambatan yang harus diatasi. Selain itu, penelitian ini juga mengungkapkan bahwa sistem pendaftaran Online telah berkontribusi pada peningkatan efisiensi layanan dan kepuasan pasien. Temuan ini memiliki implikasi penting bagi rumah sakit dalam upaya meningkatkan kualitas layanan dan pengembangan sistem informasi kesehatan yang lebih baik. Direkomendasikan agar Rumah Sakit Umum Daerah Kota Baubau melakukan evaluasi dan perbaikan secara rutin terhadap sistem pendaftaran online JKN Mobile.

Kata Kunci : Efektivitas, Pendaftaran Online, JKN Mobile, Rawat Jalan

1. LATAR BELAKANG

Menyediakan pelayanan yang baik kepada publik merupakan salah satu fungsi dan tugas dari pemerintahan, hal ini berdasarkan pada Undang – Undang Nomor 30 Tahun 2014 tentang Administrasi Pemerintah. Dalam menyediakan pelayanan publik, pemerintah selaku penyelenggara diarahkan untuk memenuhi kebutuhan, kepentingan, permintaan serta menyelesaikan masalah yang dihadapi oleh masyarakat. Sehingga dalam menyediakan

pelayanan publik dan memastikan kualitas pelayanan publik itu sendiri merupakan kewajiban pemerintah baik di bidang kesehatan, kependudukan, dan lain sebagainya (JDIH BPK, 2014).

Pelayanan prima merupakan pelayanan yang dapat memuaskan publik atau pihak lainnya melalui upaya mendengarkan dan menyikapi permintaan dan kebutuhan para penerima pelayanan. Sehingga dalam mencapai pelayanan prima, penyelenggara pelayanan publik perlu melakukan upaya mendengarkan dan menyikapi kebutuhan dan permintaan penerima pelayanan serta melakukan peningkatan pelayanan publik berdasarkan peraturan yang sesuai dengan pedoman pelayanan yang ditetapkan (Ritonga, 2020).

Penduduk Indonesia melakukan aktivitas secara online melalui perangkat seluler seperti smartphone, computer, dan tablet. Rata-rata penduduk Indonesia mengakses internet selama 8 jam 44 menit setiap hari melalui berbagai perangkat. Selain itu, trend teknologi saat ini mengarah ke penggunaan mobile phone, waktu yang paling banyak dihabiskan untuk mengakses sosial media. Faktanya, populasi penduduk Indonesia saat ini didominasi oleh masyarakat yang mengikuti perkembangan teknologi. Demikian juga halnya dalam jaminan kesehatan juga dibutuhkan Penerapan Teknologi Komunikasi dan Informasi. Seiring dengan perkembangan teknologi yang terjadi, sistem pelayanan konvensional mulai bergeser menuju sistem pelayanan berbasis elektronik. (Kemenkes RI, 2021).

Pelaksanaan Program JKN memiliki tujuan untuk melindungi kesehatan peserta melalui pemanfaatan pemeliharaan kesehatan sehingga dapat memenuhi kebutuhan dasar kesehatan bagi peserta yang telah membayar iuran ataupun iuran yang telah dibayarkan oleh pemerintah. Manfaat program JKN terdiri atas dua jenis yaitu manfaat medis dan non-medis. Manfaat medis berupa pelayanan kesehatan yang mencakup banyak hal meliputi rehabilitatif, promotif, kuratif, dan preventif seperti penyuluhan kesehatan, imunisasi dasar, keluarga berencana, dan skrining kesehatan sesuai dengan petunjuk medis yang tidak berdasar pada jumlah (BPJS, 2016).

BPJS Kesehatan memperkenalkan aplikasi JKN Mobile. Aplikasi ini bertujuan untuk mempermudah masyarakat baik yang sudah menjadi peserta JKN-KIS maupun yang belum terdaftar dan tidak perlu harus datang ke kantor untuk segala keperluan peserta. BPJS muncul dengan inovasi membuat JKN Mobile sebagai alat bantu digital yang dipergunakan untuk membantu administratif non-fisik tanpa harus datang ke kantor cabang BPJS Kesehatan (Fardhoni *et al.*, 2022).

Aplikasi Mobile JKN merupakan terobosan inovasi pelayanan berbasis elektronik yang diperkenalkan oleh BPJS Kesehatan dengan tujuan memberikan kemudahan kepada para pengguna aplikasi selaku peserta program JKN dalam mengakses layanan kesehatan dan mengelola informasi kepesertaan JKN. Dalam aplikasi Mobile JKN menawarkan berbagai macam fitur seperti (1) Fitur program JKN yang menjelaskan informasi dasar dari program JKN meliputi informasi pendaftaran, hak dan kewajiban peserta, sanksi, fasilitas dan manfaat program, cara pembayaran, serta tanya jawab; (2) Fitur info lokasi fasilitas kesehatan yang menjelaskan informasi dari fasilitas kesehatan meliputi alamat, jarak, dan nomor telepon; (3) Fitur info riwayat pelayanan yang berfungsi sebagai arsip para peserta JKN terkait riwayat perjalanan berobat yang telah dilakukan; (4) Fitur rencana pembayaran bertahap (REHAB) yang disediakan untuk para peserta JKN yang telah menunggak tagihan lebih dari 3 bulan; (5) Fitur penambahan peserta berfungsi untuk peserta yang ingin menambahkan anggota keluarganya ke dalam program JKN; (6) Fitur info peserta yang menjelaskan informasi pribadi para peserta; (7) Fitur pendaftaran pelayanan (antrean) yang berfungsi untuk memudahkan peserta dalam melakukan pendaftaran online atau mengambil nomor antrean secara online di fasilitas kesehatan; (8) Konsultasi dokter yang dapat digunakan oleh para peserta JKN yang telah melakukan pengobatan sebelumnya; (9) Fitur perubahan data yang berfungsi untuk memudahkan peserta dalam merubah data pribadinya di program JKN; (10) Fitur pengaduan layanan JKN; (11) Fitur info ketersediaan tempat tidur yang menjelaskan informasi kesediaan tempat tidur di seluruh fasilitas kesehatan (BPJS, 2022).

Rumah Sakit Umum Daerah Baubau terletak di Provinsi Sulawesi Tenggara dan dikategorikan sebagai RS Tipe C. RSUD Baubau telah mendapatkan akreditasi paripurna dan juga merupakan salah satu fasilitas kesehatan yang menerapkan sistem JKN Mobile. Berdasarkan observasi yang telah dilakukan oleh tim peneliti, aplikasi JKN Mobile mulai digunakan sejak tahun 2024 dengan tingkat pengguna mencapai 50%. Untuk pasien baru yang melakukan pendaftaran secara manual, waktu tunggu yang dibutuhkan adalah antara 10 hingga 15 menit, sementara untuk pasien yang sudah terdaftar sebelumnya hanya memerlukan waktu sekitar 5 menit. Bagi pasien yang melakukan pendaftaran melalui aplikasi JKN Mobile, waktu yang diperlukan jauh lebih singkat, hanya sekitar kurang dari 5 menit. Aplikasi ini menawarkan beberapa keuntungan seperti mempermudah proses pendaftaran ke poli, mengurangi waktu tunggu pasien, serta memiliki data pasien yang sudah lengkap tersedia dalam sistem. Akan tetapi, terdapat beberapa masalah terkait aplikasi ini, termasuk jadwal dokter yang kadang tidak ditampilkan, terjadinya server down, masalah jaringan, serta data yang sudah tidak valid. Selain

itu, ada juga tantangan bagi penggunanya seperti kurangnya akses HandPhone dan bagi lansia yang kurang memahami teknologi serta komputer.

JKN Mobile dilengkapi dengan beragam fitur, termasuk kemampuan bagi pasien rawat jalan untuk mendaftar secara Online tanpa perlu mengunjungi loket pendaftaran di rumah sakit. Mengacu pada penjelasan Pendahuluan di atas, peneliti ingin mengeksplorasi Efektivitas Pemanfaatan Aplikasi JKN Mobile dalam Proses Pendaftaran Online Pasien Rawat Jalan di RSUD Baubau.

2. KAJIAN TEORITIS

Efektivitas adalah hubungan antara hasil yang diharapkan dengan hasil yang sesungguhnya dicapai, efektivitas merupakan hubungan antara output dengan tujuan sungguhnya dicapai, efektivitas merupakan hubungan antara output dengan tujuan yang dimana semakin besar kontribusi output yang dimana semakin besar kontribusi output terhadap pencapaian tujuan, maka terhadap pencapaian tujuan, maka semakin efektif organisasi, program atau kegiatan. Menurut Dunn mengatakan bahwa “efektivitas adalah pengukuran dari sudut alternatif dengan mencapai hasil (akibat) yang diharapkan, atau pengukuran dari sudut alternatif dengan mencapai hasil (akibat) yang diharapkan, atau pencapaian tujuan dari diadakannya tindakan”. Dari pemaparan di atas mengenai pengertian efektivitas, maka dapat dipahami bahwa efektivitas merupakan pokok utama dalam menyatakan berhasil tidaknya suatu organisasi dalam menjalankan suatu program atau kegiatan untuk mencapai tujuan dan sasaran yang telah ditentukan sebelumnya. Dengan kata lain efektivitas merupakan perbandingan antara hasil dengan apa yang telah ditentukan sebelumnya (Apriliani et al., 2021).

Menurut (DeLone & McLean, 1992a) dalam buku *Information systems success: The quest for the dependent variable* mengemukakan bahwa komponen dari kesuksesan sistem informasi mempunyai enam variabel, yaitu kualitas sistem, kualitas informasi, kualitas pelayanan, penggunaan, kepuasan pengguna, dan keuntungan profit. 1. Kualitas sistem, digunakan untuk mengukur kualitas sistem teknologi informasi. Kualitas sistem merupakan karakteristik yang diinginkan dari suatu sistem informasi. 2. Kualitas informasi, mengukur kualitas keluaran atau output dari sistem informasi. Kualitas informasi merupakan karakteristik yang diinginkan dari output sistem merupakan laporan manajemen atau website. 3. Kualitas pelayanan, dalam mengukur kualitas pelayanan suatu sistem informasi membutuhkan dukungan dari staff dari organisasi. Kualitas pelayanan merupakan karakteristik yang diinginkan dari pelayanan publik. 4. Penggunaan, mengukur penggunaan keluaran atau output suatu sistem informasi oleh pengguna. Penggunaan merupakan karakteristik dari tingkat dan dengan cara pengguna memanfaatkan kemampuan sistem informasi. 5. Kepuasan pengguna, yaitu respon pemakai terhadap penggunaan hasil sistem informasi 6. Keuntungan bagi organisasi, merupakan dampak dari informasi terhadap organisasi seperti profit bagi perusahaan, memangkas biaya operasional (*costeffective*)

BPJS Kesehatan berfungsi untuk menyelenggarakan program jaminan Kesehatan dan memiliki target bahwa seluruh penduduk Indonesia harus menjadi peserta BPJS Kesehatan. Untuk menjadi peserta BPJS Kesehatan sekarang sudah bisa menggunakan aplikasi JKN Mobile. Hal ini dilakukan oleh BPJS Kesehatan karena perkembangan teknologi informasi yang semakin maju dan pesat maka melakukan inovasi digital yaitu Aplikasi JKN Mobile. Aplikasi JKN Mobile hadir untuk mempermudah masyarakat dalam kebutuhan peserta dan calon peserta JKN-KIS. Dasar JKN Mobile yaitu sebagai kegiatan administrative yang biasa dilakukan di kantor cabang atau fasilitas Kesehatan. Aplikasi JKN Mobile dapat diakses melalui smartphone. Inovasi terbaru dari BPJS Kesehatan ini agar mempermudah dalam pendaftaran online, serta memudahkan dalam akses informasi terkait data kepesertaan, melihat tagihan iuran peserta, mendapatkan layanan Fasilitas Kesehatan Tingkat Pertama (FKTP) dan Fasilitas Rujukan Tingkat Lanjutan (FKTL) dan masyarakat mudah dalam menyampaikan saran maupun keluhan. Pasien yang melakukan pemeriksaan jika tidak membawa kartu BPJS Kesehatan dapat menggunakan aplikasi JKN Mobile dan diperlihatkan langsung kepada petugas. Pada aplikasi JKN Mobile yang terdaftar di masing-masing akun per kartu keluarga bukan individu (Kusumawardhani et al., 2022).

Pendaftaran online adalah pendaftaran yang dapat dilakukan dimanapun pasien atau keluarga berada menggunakan handphone melalui SMS, Whatsapp, Website, dan Aplikasi. Sistem pendaftaran online memudahkan pasien rawat jalan untuk mendapatkan pelayanan di rumah sakit, pasien tidak perlu datang langsung ke rumah sakit untuk mendapatkan nomor antrean. Pasien hanya cukup mendaftar melalui handphone mereka dengan mengisi data-data yang dibutuhkan dan memilih jadwal kunjungan yang diinginkan serta memilih dokter (Salsabilla et al., 2023).

Rumah Sakit adalah suatu institusi pelayanan kesehatan secara umum yang mendukung upaya kesehatan dan meningkatkan derajat kesehatan masyarakat. Berdasarkan Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 44 Tahun 2009 tentang Rumah Sakit ialah salah satu institusi pelayanan kesehatan perorangan secara paripurna yang menyediakan pelayanan rawat inap, rawat jalan dan gawat darurat. Instalasi rawat jalan biasanya menyediakan pelayanan yang diawali dengan proses penerimaan pendaftaran pasien untuk pasien baru maupun pasien lama (Zulfa & Hasanah Nurul, 2022).

3. METODE PENELITIAN

Dalam penelitian ini, peneliti menggunakan metode penelitian kualitatif dengan pendekatan fenomenologi. Penelitian kualitatif merupakan penelitian yang bersifat deskriptif dengan kecenderungan menggunakan analisis. Proses penelitian dan makna lebih diutamakan dalam penelitian ini. Dengan penelitian kualitatif deskriptif, peneliti bermaksud untuk menggambarkan kejadian atau fenomena sesuai dengan apa yang terjadi dilapangan. Penelitian kualitatif menganalisis dan menafsirkan suatu fakta, gejala serta peristiwa berdasarkan apa

yang terjadi sehingga menjadi bahan kajian untuk ditindaklanjuti. Data penelitian kualitatif dapat diartikan sebagai data-data yang hadir atau dinyatakan dalam bentuk kata, kalimat, ungkapan narasi, dan gambar (Nasution, 2023).

Untuk mengumpulkan data yang mendukung studi berjudul “Efektivitas Pemanfaatan Aplikasi JKN Mobile pada Prosedur Pendaftaran Pasien Rawat Jalan Secara Online di RSUD Kota Baubau”, penelitian ini akan dilakukan di Kota Baubau, yang terletak di Provinsi Sulawesi Tenggara. Penelitian tersebut dilaksanakan di Rumah Sakit Umum Daerah Kota Baubau, yang beralamat di Jl. Baadia, Kec. Murhum, Kota Baubau, dan akan berlangsung dari bulan Juni hingga Juli tahun 2025.

Subjek dalam penelitian ini adalah individu yang terlibat dalam pemakaian aplikasi JKN Mobile, yang mampu berkomunikasi dengan efektif dan bersedia untuk menjadi narasumber. Pengambilan sampel menggunakan metode purposive sampling, yaitu teknik pemilihan sampel dengan alasan tertentu. Dalam penelitian ini, informan utama adalah satu orang yang bertanggung jawab atas aplikasi JKN Mobile di Rumah Sakit Umum Daerah Kota Baubau. Sementara itu, terdapat 10 informan tambahan, yang terdiri dari 2 staf loket dan 8 pasien yang menggunakan aplikasi JKN Mobile di Rumah Sakit Umum Daerah Kota Baubau.

Dalam studi ini, instrumen yang digunakan mencakup pedoman wawancara, kamera, alat perekam, dan alat tulis. Pedoman wawancara berfungsi sebagai bab penerapan dalam melaksanakan wawancara dengan narasumber, berisi inti pembahasan terkait topik penelitian. Kamera digunakan sebagai alat dokumentasi untuk merekam seluruh kegiatan yang terjadi selama penelitian, sebagai bukti bahwa penelitian ini sepenuhnya dilakukan oleh penulis. Alat perekam berguna untuk menangkap setiap percakapan yang berlangsung selama sesi wawancara, sehingga tidak ada informasi penting yang terlewat oleh penulis. Alat tulis digunakan peneliti untuk menggambarkan hal-hal relevan yang dianggap penting selama wawancara atau observasi. Penelitian ini menggunakan langsung dengan pulpen dan buku catatan.

Teknik analisis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah pengumpulan data (data collection), Reduksi Data (Data Reduction), Penyajian Data (Data Display) dan Kesimpulan atau Verifikasi (Conclusion/Verification).

4. HASIL

Peneliti melakukan wawancara terkait Efektivitas Pemanfaatan Aplikasi JKN Mobile pada Prosedur Pendaftaran Pasien Rawat Jalan Secara Online di RSUD Kota Baubau dengan

memperhatikan empat aspek diantaranya kualitas sistem, kualitas informasi, intensitas penggunaan dan kepuasan pengguna.

Kualitas Sistem, mempunyai aspek-aspek yang mempengaruhinya yaitu akses sistem 24 jam, tingkat kestabilan sistem selama proses pendaftaran dan tingkat keamanan pasien. Berdasarkan hasil wawancara bahwa pendaftaran online pada aplikasi JKN Mobile dapat diakses selama 24 jam baik itu oleh petugas maupun oleh pasien. tingkat kestabilan sistem selama proses pendaftaran berdasarkan hasil wawancara dapat diketahui bahwa pendaftaran online pada aplikasi JKN Mobile umumnya stabil, namun terkadang mengalami error jika koneksi internet tidak memadai. Tingkat keamanan pasien, berdasarkan hasil wawancara dapat diketahui bahwa tingkat keamanan pasien sangat diperhatikan karena pada sistem digunakan sistem OTP.

Kualitas Informasi, dapat dinilai dari beberapa aspek yaitu relevansi informasi yang diberikan dengan kebutuhan pasien, kelengkapan informasi yang tersedia pada sistem dan kejelasan tampilan informasi pada sistem. Relevansi informasi yang diberikan dengan kebutuhan pasien, berdasarkan hasil wawancara dari beberapa informan bahwa dapat diketahui bahwa informasi yang diberikan oleh pendaftaran online relevan dengan kebutuhan pendaftaran pasien sehingga memudahkan pasien dalam melakukan proses pendaftaran secara online. Kelengkapan informasi yang tersedia pada sistem, berdasarkan hasil wawancara dari beberapa informan dapat diketahui bahwa informasi yang ada pada pendaftaran online melalui aplikasi JKN Mobile lengkap dan membantu pasien dalam melakukan pendaftaran online. Kejelasan tampilan informasi pada sistem, berdasarkan hasil wawancara dari beberapa informan informasi yang ditampilkan oleh pendaftaran online sangat jelas dan mudah untuk dipahami pasien.

Intensitas Penggunaan, dapat dinilai dari beberapa aspek yaitu frekuensi menggunakan pendaftaran online dan jumlah pendaftar. Berdasarkan hasil wawancara tentang frekuensi menggunakan pendaftaran online, pasien rawat jalan di Rumah Sakit Umum Daerah Kota Baubausering mendaftarkan online jika mereka ingin melakukan pengobatan. Berdasarkan hasil wawancara dengan beberapa informan di atas, jumlah pendaftar yang menggunakan pendaftaran online pada aplikasi JKN Mobile adalah 60%-80% pasien sudah menggunakan pendaftaran online.

Kepuasan Pengguna, dapat dinilai dari beberapa aspek yaitu kemudahan pengguna dan kecepatan layanan. Kemudahan Pengguna berdasarkan hasil wawancara dari beberapa

informan dapat diketahui bahwa pasien pada Rumah Sakit Umum Daerah Kota Baubau lebih cenderung menggunakan pendaftaran online dari pada pendaftaran manual karena memudahkan proses pendaftaran pasien ketika melakukan pengobatan. Kecepatan layanan, berdasarkan hasil wawancara dari beberapa informan dapat diketahui bahwa informan merasa sangat puas dengan sistem pendaftaran online. Informan menilai bahwa sistem ini telah berhasil meningkatkan kecepatan pelayanan, mengurangi waktu tunggu, dan memberikan pengalaman yang lebih baik.

5. PEMBAHASAN

Sebagai bentuk penerapan teknologi web, aplikasi pendaftaran Online pada JKN Mobile memberikan kemudahan dan kesempatan lebih luas bagi penggunanya. Dalam hal pelayanan pasien yang datang ke RSUD Kota Baubau, adanya fitur pendaftaran Online ini diharapkan dapat memperbaiki efisiensi dan efektivitas proses pendaftaran para pasien. Fitur ini memungkinkan pendaftaran yang lebih cepat tanpa harus menunggu dalam antrian di rumah sakit, serta mengurangi kemungkinan terjadinya kesalahan dalam administrasi.

Berdasarkan teori DeLone dan McLean, penelitian yang telah dilakukan Efektivitas Pemanfaatan Aplikasi JKN Mobile dalam Proses Pendaftaran Online Pasien Rawat Jalan di RSUD Kota Baubau menunjukkan bahwa kesuksesan sistem informasi yang dikembangkan dipengaruhi oleh beberapa faktor:

Kualitas Sistem

Menurut (DeLone & McLean, 1992a) salah satu model yang paling berpengaruh dalam memahami kesuksesan sistem informasi, kualitas sistem didefinisikan sebagai performansi dari sistem itu sendiri. Ini mencakup kemampuan sistem dalam menyediakan informasi yang akurat, relevan, tepat waktu, dan mudah diakses bagi pengguna. Kualitas sistem merupakan suatu konsep yang kompleks dan multidimensi, yang mengacu pada sejauh mana suatu sistem informasi mampu memenuhi kebutuhan dan harapan pengguna.

Ketersediaan Akses Sistem Selama 24 Jam. Hasil penelitian menunjukkan bahwa fitur pendaftaran online JKN Mobile pada RSUD Kota Baubau memberikan fleksibilitas yang tinggi bagi pasien rawat jalan dalam mengakses layanan, dengan waktu akses selama 24 jam kecuali pada hari jadwal kontrol. Hal ini secara signifikan meningkatkan efisiensi pelayanan dan memudahkan pasien, terutama mereka yang memiliki kesibukan tinggi.

Kemudahan Dalam Melakukan Nafigasi Pada Aplikasi. Hasil penelitian menunjukkan bahwa desain navigasi pada aplikasi JKN Mobile di RSUD Kota Baubau telah berhasil menciptakan pengalaman pengguna yang positif. Fitur-fitur yang disajikan secara intuitif dan alur pendaftaran yang sederhana memungkinkan pasien, termasuk mereka yang kurang familiar dengan teknologi, untuk dengan mudah menyelesaikan proses pendaftaran.

Tingkat Keamanan Pasien. Hasil penelitian menunjukkan bahwa penggunaan sistem One-Time Password (OTP) pada aplikasi JKN Mobile yang secara efektif menjamin keamanan data pasien selama proses pendaftaran online. Dengan mekanisme OTP yang dikirimkan langsung ke nomor ponsel pengguna, risiko akses tidak sah terhadap data pribadi pasien dapat diminimalkan, memberikan rasa aman bagi pengguna layanan.

Kualitas Informasi

Kualitas informasi yang baik dapat diukur dari seberapa baik kualitas dari informasi yang dihasilkan tersebut memiliki dampak yang baik dan dapat membantu pengguna aplikasi Mobile JKN. Menurut (DeLone & McLean, 2003), kualitas informasi didefinisikan sebagai salah satu dimensi penting yang menentukan keberhasilan suatu sistem informasi. Kualitas informasi merujuk pada karakteristik informasi yang dihasilkan oleh suatu sistem informasi yang dapat mendukung efektivitas penggunaan informasi tersebut dalam pengambilan keputusan. Kualitas informasi berfokus pada atribut yang dapat mempengaruhi persepsi pengguna terhadap kelayakan dan utilitas informasi yang dihasilkan, yang mencakup beberapa aspek, seperti relevansi, kelengkapan dan kejelasan.

Relevansi Informasi Yang Diberikan Dengan Kebutuhan Pasien. Berdasarkan wawancara diatas hasil penelitian menunjukkan bahwa sistem pendaftaran online JKN Mobile telah berhasil memenuhi salah satu dimensi kualitas sistem informasi, yaitu penyediaan informasi yang relevan. Analisis terhadap informasi yang disediakan oleh fitur pendaftaran online pada aplikasi JKN Mobile menunjukkan bahwa sistem telah berhasil memberikan informasi yang relevan dan up-to-date mengenai jadwal dokter, ketersediaan poliklinik, dan prosedur pendaftaran. Hal ini tidak hanya meningkatkan kepuasan pasien, tetapi juga berkontribusi pada peningkatan efisiensi pelayanan dan kualitas layanan kesehatan secara keseluruhan.

Kelengkapan Informasi Yang Tersedia Pada Sistem. Berdasarkan hasil wawancara diatas, hasil penelitian menunjukkan bahwa fitur pendaftaran online pada aplikasi JKN Mobile di RSUD Kota Makassar telah berhasil memberikan informasi yang lengkap kepada pasien

rawat jalan. Ketersediaan informasi yang lengkap pada pendaftaran online di aplikasi JKN Mobile merupakan salah satu indikator kualitas layanan yang baik. Informasi yang lengkap yang disediakan oleh pendaftaran online pada aplikasi JKN Mobile telah berkontribusi pada peningkatan efisiensi proses pendaftaran. Ketersediaan informasi mengenai jadwal dokter yang dibutuhkan sebelum kunjungan, telah meningkatkan kepuasan pasien dan efisiensi proses pendaftaran.

Kejelasan Tampilan Informasi Pada Sistem. Berdasarkan hasil wawancara dengan para informan dapat diketahui bahwa fitur pendaftaran online pada aplikasi JKN Mobile di RSUD Kota Baubau berhasil memberikan informasi yang jelas. Hal ini tercermin dari tingginya tingkat kepuasan pasien terhadap informasi yang tersedia, seperti prosedur pendaftaran, persyaratan, dan jadwal kunjungan. Informasi yang transparan ini tidak hanya memudahkan pasien dalam melakukan pendaftaran, tetapi juga meningkatkan kepercayaan mereka terhadap layanan yang diberikan.

Intensitas Pengguna

Intensitas penggunaan dalam model kesuksesan sistem informasi DeLone dan McLean merujuk pada seberapa sering dan seberapa banyak pengguna memanfaatkan sistem yang tersedia dalam aktivitas sehari-hari mereka. Ini merupakan salah satu elemen kunci dalam mengevaluasi efektivitas sistem informasi, karena tingkat penggunaan dapat menggambarkan sejauh mana sebuah sistem memberikan manfaat bagi penggunanya (DeLone & McLean, 2003).

Menurut DeLone dan McLean, intensitas penggunaan mencakup beberapa aspek, antara lain: Frekuensi Penggunaan, seberapa sering pengguna mengakses dan menggunakan sistem. Jumlah Pengguna, seberapa banyak atau berapa persen yang menggunakan sistem

Frekuensi Menggunakan Pendaftaran Online. Hasil penelitian mengungkapkan adanya peningkatan yang signifikan pada frekuensi penggunaan fitur pendaftaran online JKN Mobile. Hal ini menunjukkan bahwa semakin banyak pasien yang memilih untuk melakukan pendaftaran secara mandiri melalui aplikasi dibandingkan dengan cara konvensional. Fenomena ini dapat dikaitkan dengan berbagai faktor, seperti kemudahan akses, efisiensi waktu, dan meningkatnya literasi digital masyarakat.

Jumlah Pendaftaran Yang Dilakukan Melalui Aplikasi Dalam Satu Bulan. Hasil penelitian yang menunjukkan tingkat adopsi pendaftaran online JKN Mobile di RSUD Kota Makassar cukup tinggi, dengan persentase pengguna mencapai antara 60% hingga 80%. Angka

ini mengindikasikan bahwa sebagian besar pasien rawat jalan telah beralih dari sistem pendaftaran konvensional ke sistem pendaftaran online, menunjukkan penerimaan yang positif terhadap inovasi layanan ini. Tingginya intensitas penggunaan fitur pendaftaran online JKN Mobile, yang mencapai 60-80% dari total pasien rawat jalan, menunjukkan efektivitas sistem ini dalam memenuhi kebutuhan masyarakat akan akses layanan kesehatan yang lebih mudah dan cepat.

Kepuasan Pengguna

Menurut teori Delone dan McLean, kepuasan pengguna adalah salah satu dimensi dari model mereka yang dikenal sebagai Delone and McLean IS Success Model. Dalam konteks model ini, kepuasan pengguna didefinisikan sebagai persepsi pengguna tentang seberapa baik sistem informasi memenuhi kebutuhan dan harapan mereka (DeLone & McLean, 1992b).

Kemudahan penggunaan dengan membandingkan pendaftaran manual. Hasil penelitian Menunjukkan bahwa sistem pendaftaran online melalui aplikasi JKN Mobile telah berhasil meningkatkan kepuasan pengguna secara signifikan dibandingkan dengan sistem pendaftaran manual konvensional. Fitur-fitur seperti pemilihan jadwal kunjungan dan notifikasi otomatis telah mempermudah proses pendaftaran dan memberikan pengalaman pengguna yang lebih baik. Hal ini menunjukkan bahwa aplikasi JKN Mobile telah berhasil memenuhi kebutuhan pengguna akan layanan kesehatan yang cepat, mudah, dan efisien.

Kecepatan pelayanan. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa pendaftaran online JKN Mobile memberikan dampak yang signifikan terhadap kepuasan pasien di RSUD Kota Makassar. Dengan mengurangi waktu tunggu dan meminimalkan hambatan selama proses pendaftaran, pasien merasa lebih puas dengan layanan yang 64 diberikan. Selain itu, sistem pendaftaran online juga berkontribusi pada peningkatan efisiensi operasional rumah sakit dan memungkinkan petugas medis untuk memberikan pelayanan yang lebih berkualitas.

6. KESIMPULAN DAN SARAN

Kualitas sistem dari aplikasi JKN Mobile dalam melakukan pendaftaran pada umumnya sudah bagus namun harus diimbangi dengan koneksi jaringan yang bagus pula. Kualitas informasi yang ada pada aplikasi JKN Mobile ketika melakukan pendaftaran online sangat jelas, lengkap, akurat serta relevan terhadap kebutuhan pasien. Intensitas penggunaan pendaftaran online pada aplikasi JKN Mobile RSUD Kota Baubau sudah mencapai 60%-80% pengguna. Tingkat kepuasan pasien dalam menggunakan pendaftaran online pada aplikasi JKN Mobile sangat puas karena memangkas waktu serta proses yang cepat. Saran dalam penelitian

ini diharapkan dapat menjadi landasan bagi pembaca, terutama para akademisi dan praktisi kesehatan, untuk menggali lebih dalam mengenai potensi aplikasi teknologi informasi dalam meningkatkan kualitas pelayanan kesehatan. Pembaca dapat mengambil pelajaran dari temuan penelitian ini untuk mengembangkan inovasi serupa di bidang pelayanan kesehatan lainnya. Pihak RSUD Kota Baubau disarankan untuk terus melakukan evaluasi dan perbaikan terhadap sistem pendaftaran online JKN Mobile secara berkala. Hal ini bertujuan untuk memastikan sistem selalu relevan dengan kebutuhan pasien dan perkembangan teknologi. Selain itu perlu dilakukan sosialisasi yang lebih intensif kepada pasien mengenai manfaat dan cara penggunaan aplikasi JKN Mobile. Sosialisasi dapat dilakukan melalui berbagai media, seperti leaflet, website, dan media sosial.

7. DAFTAR PUSTAKA

- Apriliani, R., Meigawati, D., & Basori, Y. F. (2021). Efektivitas Pelayanan Online Dalam Pendaftaran Pembuatan Kartu Keluarga Di Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sukabumi. *Jurnal Ilmiah Muqoddimah: Jurnal Ilmu Sosial, Politik Dan Hummanioramaniora*, <https://doi.org/10.31604/jim.v6i1.2022.19-27>.
- BPJS. 2016. Buku Panduan Jaminan Kesehatan Nasional (JKN) Bagi Populasi Kunci. Jakarta: Indonesia AIDS Colaition.
- BPJS Kesehatan. (2022). *Aplikasi Mobile JKN: Fitur, Layanan, dan Pemanfaatannya oleh Peserta*. Jakarta: BPJS Kesehatan.
- DeLone, W. H., & McLean, E. R. (1992a). Information systems success: The quest for the dependent variable. In *Information Systems Research* (Vol. 3, Issue 1). INFORMS Inst.for Operations Res.and the Management Sciences. <https://doi.org/10.1287/isre.3.1.60>.
- DeLone, W. H., & McLean, E. R. (2003). The DeLone and McLean model of information systems success: A ten-year update. *Journal of Management Information Systems*, 19(4), 9–30.
- Fardhoni, Yusuff, A. A., Kamasturyani, Y., Setyo, C., & Andhini, D. (2022). Pengaruh Kualitas Layanan Aplikasi Mobile JKN Terhadap Kepuasan Informasi Peserta BPJS Kesehatan. *Sinas Tampan*, 37–48.
- Jaringan Dokumentasi dan Informasi Hukum Badan Pemeriksa Keuangan (JDIH BPK). 2003. Instruksi Presiden Republik Indonesia Nomor 3 Tahun 2003 tentang Kebijakan dan Strategi Nasional Pengembangan E Government. Retrieved Juli 25, <https://peraturan.bpk.go.id/Details/147277/inpres-no-3-tahun-2003>.
- Kemenkes RI. (2021). *Transformasi Digital Kesehatan: Sistem Informasi Kesehatan Nasional*. Kementerian Kesehatan Republik Indonesia.

- Kusumawardhani, O. B., Octaviana, A., & Supitra, Y. M. (2022). Efektivitas Mobile JKN Bagi Masyarakat: Literature Review. Prosiding Seminar Informasi Kesehatan Nasional (SIKESNas), 64–69.
- Pemerintah Kota Baubau. (2023). Profil RSUD Kota Baubau. Baubau: Dinas Kesehatan Kota Baubau.
- Ritonga, W. 2020. Pelayanan Prima. Surabaya: PT Muara Karya.
- Salsabilla, T. G., Rumana, N. A., Sonia, D., & Muniroh. (2023). Perbedaan Kepuasan Pasien berdasarkan Sistem Pendaftaran Online dan Langsung di Rumah Sakit YPK Mandiri Jakarta Pusat. INSOLOGI: Jurnal Sains Dan Teknologi, 2(5), 1003–1008.
<https://doi.org/10.55123/insologi.v2i5.2755>
- Zulfa, & Hasanah Nurul. (2022). Pengaruh Kualitas Pendaftaran Online (Berbasis Web dan Aplikasi) terhadap Kepuasan Pasien Rawat Jalan di Rumah Sakit Islam Ibnu Sina Bukittinggi. 'Afiyah, 9(2), 14–18.