

HUBUNGAN KUALITAS APLIKASI MOBILE JKN TERHADAP KEPUASAN PASIEN DALAM LAYANAN PENDAFTARAN ONLINE RAWAT JALAN DI RUMAH SAKIT ISLAM JAKARTA PONDOK KOPI

Firda Syafitri Nurani

Abstrak

Penggunaan aplikasi Mobile JKN merupakan salah satu upaya untuk memudahkan pasien dalam melakukan pendaftaran online rawat jalan. Namun, masih ditemukannya berbagai kendala ketidaksinkronan sistem Mobile JKN dengan sistem rumah sakit, kesulitan mengakses aplikasi Mobile JKN, serta informasi jadwal dokter yang tidak akurat. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis hubungan kualitas aplikasi Mobile JKN terhadap kepuasan pasien dalam layanan pendaftaran online rawat jalan di Rumah Sakit Islam Jakarta Pondok Kopi. Metode kuantitatif dan desain cross sectional digunakan dalam penelitian ini selama bulan April-Juni 2025. Sampel penelitian diambil dalam teknik non-probability sampling melalui purposive sampling dengan jumlah sampel 100 responden. Data primer dikumpulkan melalui kuesioner dengan 25 pertanyaan yang dimodifikasi dari penelitian terdahulu. Pengolahan hasil data dilakukan menggunakan SPSS dan analisis bivariat menggunakan uji chi-square. Hasil menunjukkan bahwa terdapat hubungan antara variabel e-service quality (efisiensi (p-value = 0,009), ketersediaan sistem (p-value = 0,001), pemenuhan (p-value = 0,005), privasi (p-value = 0,002), responsivitas (p-value = 0,014)). Sementara itu, tidak terdapat hubungan antara karakteristik responden (usia, jenis kelamin, pendidikan, pekerjaan) terhadap kepuasan pasien. Diharapkan dapat memfasilitasi penyaluran aspirasi pasien selama menggunakan aplikasi Mobile JKN agar masukan tersebut menjadi bahan evaluasi BPJS Kesehatan dalam meningkatkan kualitas layanan digital.

Kata Kunci: E-Service Quality, Kepuasan Pasien, Mobile JKN, Pendaftaran Online

THE RELATIONSHIP BETWEEN THE QUALITY OF THE JKN MOBILE APPLICATION AND PATIENT SATISFACTION IN OUTPATIENT ONLINE REGISTRATION SERVICES AT RUMAH SAKIT ISLAM JAKARTA PONDOK KOPI

Firda Syafitri Nurani

Abstract

The use of Mobile JKN application is one of the efforts to facilitate patients in conducting outpatient online registration. However, there are still various obstacles in the incompatibility of the Mobile JKN system with the hospital system, difficulty accessing the Mobile JKN application, and inaccurate doctor's schedule information. This study aims to analyse the relationship between the quality of the Mobile JKN application and patient satisfaction in outpatient online registration services at Rumah sakit Islam Jakarta Pondok Kopi. Quantitative method and cross sectional design were used in this study during April-June 2025. The research sample was taken in a non-probability sampling technique through purposive sampling with a sample size of 100 respondents. Primary data was collected through a questionnaire with 25 questions modified from previous research. Processing of data results was carried out using SPSS and bivariate analysis using the chi-square test. The results show that there is a relationship between e-service quality variables (efficiency (p-value = 0.009), system availability (p-value = 0.001), fulfilment (p-value = 0.005), privacy (p-value = 0.002), responsiveness (p-value = 0.014)). Meanwhile, there is no relationship between respondent characteristics (age, gender, education, occupation) and patient satisfaction. It is expected to facilitate the channeling of patient aspirations while using the Mobile JKN application so that the input becomes material for BPJS Health's evaluation in the future.

Keywords: E-Service Quality, Patient Satisfaction, Mobile JKN, Online Registration