Jurnal Ilmiah Kesehatan Masyarakat dan Sosial (JIKAS)
Volume. 4, Nomor. 4, November 2026
e-ISSN: 2964-3155, p-ISSN: 2964-3120, Hal. 482-495
DOI: https://doi.org/10.59024/jikas.v4i4.2610
Tersedia: https://jurnal.alimspublishing.co.id/index.php/JIKAS

Efektivitas Sistem Pendaftaran Online Menggunakan Aplikasi *Mobile* JKN Dengan Pelayanan Pasien Rawat Jalan di RSUD Sultan Suriansyah Banjarmasin

Sylvana Maharani [1], Rima Diaty[2], M.Noor Aditya Pratama[3], Hj Mariani[4]
[1-4]Program Studi Administrasi Rumah Sakit, Sekolah Tinggi Ilmu Kesehatan Abdi Persada Banjarmasin, Indonesia
**Penulis Korespondensi: Sylvanamaharani521@gmail.com*

Abstract. *Information technology encourages hospitals to implement digital services, including online registration through the Mobile JKN application. Its use is expected to improve service effectiveness by speeding processes and reducing waiting times. This study analyzed the relationship between online registration using Mobile JKN and outpatient services at Sultan Suriansyah Hospital, Banjarmasin, in 2025. The study used a cross-sectional design. The sample included 94 respondents selected through purposive sampling. Data were collected by questionnaire and analyzed with the Spearman rho test. The results showed that most respondents rated the online registration system as good (96.8%) and patient services as good (97.9%). The Spearman rho test showed a p-value of < 0.001 and a correlation coefficient of 0.393, indicating a moderate positive relationship between online registration using Mobile JKN and patient services. Mobile JKN implementation was associated with better patient services. These findings can support hospital evaluation and development to improve service quality.*

Keyword: *Digital Registration; Hospital; Mobile JKN; Patient Services; Service Effectiveness.*

Abstrak. Perkembangan teknologi informasi mendorong rumah sakit menerapkan sistem pelayanan berbasis digital, salah satunya melalui sistem pendaftaran online menggunakan aplikasi *Mobile* JKN. Pemanfaatan aplikasi ini diharapkan meningkatkan efektivitas pelayanan melalui kemudahan akses pendaftaran, percepatan proses, dan pengurangan waktu tunggu. Penelitian ini bertujuan menganalisis hubungan sistem pendaftaran online menggunakan *Mobile* JKN dengan pelayanan pasien rawat jalan di RSUD Sultan Suriansyah Banjarmasin Tahun 2025. Penelitian menggunakan metode kuantitatif dengan desain *cross sectional*. Sampel berjumlah 94 responden yang dipilih menggunakan teknik *purposive sampling*. Data dikumpulkan menggunakan kuesioner dan dianalisis dengan uji Spearman rho. Hasil menunjukkan mayoritas responden menilai sistem pendaftaran online dalam kategori baik sebesar 96,8% dan pelayanan pasien sebesar 97,9%. Uji Spearman rho menunjukkan *p-value* = < 0,001 dan koefisien korelasi 0,393, yang menunjukkan hubungan positif dengan kekuatan sedang. Semakin baik implementasi *Mobile* JKN, semakin baik pelayanan pasien. Temuan ini menjadi bahan evaluasi rumah sakit dalam pengembangan pelayanan digital untuk meningkatkan mutu pelayanan.

Kata kunci: Efektivitas Pelayanan; *Mobile* JKN; Pendaftaran Digital; Pelayanan Pasien; Rumah Sakit.

1. LATAR BELAKANG

Transformasi digital dalam pelayanan kesehatan telah menjadi salah satu strategi utama untuk meningkatkan mutu, efisiensi, dan aksesibilitas layanan kesehatan di berbagai negara. Pemanfaatan teknologi informasi memungkinkan proses pelayanan menjadi lebih cepat, akurat, dan terintegrasi sehingga mampu meningkatkan pengalaman pasien sekaligus mendukung efektivitas pengelolaan rumah sakit. Di Indonesia, transformasi tersebut diwujudkan melalui berbagai inovasi layanan digital, salah satunya adalah aplikasi *Mobile* JKN yang dikembangkan oleh BPJS Kesehatan. Aplikasi ini menyediakan berbagai layanan secara daring, termasuk pendaftaran rawat jalan, pengambilan nomor antrean, informasi kepesertaan, serta akses terhadap berbagai layanan administrasi kesehatan. Kehadiran *Mobile* JKN

Naskah Masuk: 07 September 2026; Revisi: 29 September 2026; Diterima: 13 Oktober 2026; Terbit: 01 November 2026

diharapkan mampu mengurangi antrean, mempercepat proses pelayanan, dan meningkatkan kepuasan pasien.

Meskipun tingkat kepesertaan Jaminan Kesehatan Nasional (JKN) telah mencapai hampir seluruh penduduk Indonesia, pemanfaatan layanan digital melalui *Mobile* JKN masih belum optimal. Tidak semua peserta memanfaatkan fitur pendaftaran online karena dipengaruhi oleh berbagai faktor, seperti rendahnya literasi digital, keterbatasan akses teknologi, kurangnya sosialisasi, serta kendala teknis pada sistem. Kondisi tersebut menyebabkan sebagian besar pasien masih memilih melakukan pendaftaran secara langsung sehingga antrean pelayanan tetap tinggi dan efisiensi pelayanan belum tercapai secara maksimal.

RSUD Sultan Suriansyah Banjarmasin merupakan salah satu rumah sakit pemerintah yang telah menerapkan sistem pendaftaran online menggunakan aplikasi *Mobile* JKN sebagai bagian dari transformasi pelayanan kesehatan berbasis digital. Namun, berdasarkan data rumah sakit, jumlah pengguna *Mobile* JKN masih berada di bawah target pemanfaatan yang ditetapkan BPJS Kesehatan. Selain itu, pada pelayanan pendaftaran rawat jalan masih ditemukan berbagai kendala, seperti rendahnya pemanfaatan aplikasi oleh pasien, keterbatasan pemahaman pengguna terutama pada kelompok lanjut usia, serta gangguan teknis yang mengharuskan petugas tetap memberikan pelayanan secara manual. Kondisi tersebut menunjukkan bahwa implementasi sistem digital belum sepenuhnya mampu mengoptimalkan kualitas pelayanan yang diberikan kepada pasien.

Beberapa penelitian terdahulu menunjukkan bahwa penerapan *Mobile* JKN memberikan dampak positif terhadap efektivitas pelayanan kesehatan. Penelitian Yunengsih dan Elvin (2024) menemukan bahwa efektivitas sistem pendaftaran online *Mobile* JKN berpengaruh terhadap kepuasan pasien. Rosidah dan Aslamiyah (2024) juga melaporkan bahwa penggunaan *Mobile* JKN mampu meningkatkan efektivitas proses pendaftaran dan kualitas pelayanan rumah sakit. Sementara itu, Lestariningsih dan Dewi (2025) menjelaskan bahwa kualitas sistem, kualitas informasi, dan kualitas layanan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan serta niat masyarakat menggunakan *Mobile* JKN. Meskipun demikian, sebagian besar penelitian tersebut lebih berfokus pada tingkat penerimaan teknologi atau kepuasan pengguna, sedangkan penelitian yang secara khusus menganalisis hubungan efektivitas sistem pendaftaran online dengan pelayanan pasien pada rumah sakit daerah masih relatif terbatas.

Namun, penelitian sebelumnya lebih banyak berfokus pada kepuasan pengguna, penerimaan teknologi, dan niat penggunaan *Mobile* JKN. Penelitian yang secara khusus

mengakaji hubungan efektivitas system pendaftaran online dengan pelayanan pasien rawat jalan, terutama pada konteks rumah sakit daerah, masih terbatas.

Kebaruan penelitian ini terletak pada fokus analisis hubungan antara efektivitas sistem pendaftaran online menggunakan aplikasi *Mobile* JKN dengan pelayanan pasien rawat jalan pada konteks RSUD Sultan Suriansyah Banjarmasin. Berbeda dengan penelitian terdahulu yang lebih banyak menitikberatkan pada kepuasan, penerimaan teknologi, atau intensi penggunaan *Mobile* JKN, penelitian ini mengkaji pelayanan pasien sebagai outcome yang diukur melalui kecepatan pelayanan, ketepatan pelayanan, dan kepuasan pasien. Dengan demikian, penelitian ini memberikan bukti empiris mengenai keterkaitan implementasi pendaftaran online *Mobile* JKN dengan pelayanan pasien rawat jalan pada rumah sakit daerah.

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis hubungan efektivitas sistem pendaftaran online menggunakan aplikasi *Mobile* JKN dengan pelayanan pasien rawat jalan di RSUD Sultan Suriansyah Banjarmasin." Hasil penelitian diharapkan dapat memberikan masukan bagi rumah sakit dalam meningkatkan kualitas pelayanan berbasis digital, memperkuat implementasi *Mobile* JKN, serta menjadi referensi bagi pengembangan kebijakan transformasi digital pelayanan kesehatan di Indonesia.

2. KAJIAN TEORITIS

Digitalisasi Pelayanan Kesehatan

Digitalisasi pelayanan kesehatan merupakan pemanfaatan teknologi informasi dan komunikasi untuk mendukung penyelenggaraan pelayanan kesehatan agar lebih efisien, terintegrasi, dan berorientasi pada kebutuhan pasien. *World Health Organization* (WHO, 2021) menjelaskan bahwa transformasi digital kesehatan memerlukan integrasi sumber daya teknologi, organisasi, manusia, dan tata kelola agar teknologi dapat mendukung akses yang adil serta peningkatan mutu pelayanan. Dengan demikian, digitalisasi tidak hanya berkaitan dengan penggunaan aplikasi, tetapi juga dengan kesiapan infrastruktur, kompetensi petugas, keterpaduan sistem, dan kemampuan pengguna dalam memanfaatkan layanan digital.

Dalam pelayanan rumah sakit, digitalisasi dapat diterapkan pada proses administrasi, pendaftaran pasien, pengelolaan antrean, penyampaian informasi, dan integrasi data pelayanan. Penerapan teknologi pada proses pendaftaran berpotensi mengurangi pekerjaan administratif berulang, mempermudah akses pasien, serta membantu pengelolaan alur pelayanan rawat jalan. Namun, manfaat tersebut bergantung pada keandalan sistem, ketersediaan jaringan, kejelasan informasi, dan kesesuaian sistem dengan kebutuhan pasien. Oleh karena itu, keberhasilan

digitalisasi perlu dinilai berdasarkan pengalaman pengguna dan manfaat yang dirasakan dalam proses pelayanan, bukan hanya berdasarkan tersedianya teknologi.

Sistem Pendaftaran Online

Sistem pendaftaran online merupakan sistem digital yang memungkinkan pasien melakukan registrasi pelayanan melalui aplikasi atau platform daring tanpa harus memulai seluruh proses administrasi secara langsung di loket rumah sakit. Sistem ini dapat membantu proses pemilihan fasilitas kesehatan, poli, jadwal kunjungan, serta pengambilan nomor antrean. Pendaftaran online diharapkan dapat meningkatkan efisiensi administrasi, mengurangi antrean pada loket, meminimalkan pengulangan pengisian data, dan mempermudah pasien memperoleh informasi pelayanan.

Efektivitas sistem pendaftaran online dapat ditinjau dari kemampuan sistem menjalankan fungsi sesuai kebutuhan pengguna, kecepatan akses, kejelasan informasi, kelengkapan data, dan respons pelayanan ketika pengguna mengalami kendala. Dalam penerapannya, sistem juga perlu didukung oleh integrasi dengan proses administrasi rumah sakit agar data pendaftaran dapat ditindaklanjuti secara tepat. Apabila aplikasi mengalami gangguan atau pasien tidak memahami alur pendaftaran, petugas tetap diperlukan untuk memberikan bantuan sehingga proses pelayanan tidak terhambat.

Dengan demikian, sistem pendaftaran online merupakan salah satu komponen digitalisasi pelayanan rumah sakit yang dapat mendukung efisiensi administrasi. Meskipun demikian, penggunaan sistem tersebut tidak secara otomatis menjamin seluruh proses pelayanan menjadi lebih cepat karena pelayanan rawat jalan juga melibatkan tahapan lain, seperti verifikasi, pemeriksaan, dan kesiapan petugas.

Aplikasi *Mobile* JKN

Mobile JKN merupakan aplikasi yang dikembangkan BPJS Kesehatan untuk mempermudah peserta Jaminan Kesehatan Nasional dalam mengakses layanan administrasi dan pelayanan kesehatan secara digital. Salah satu fitur yang relevan dengan penelitian ini adalah pendaftaran dan pengambilan antrean pada fasilitas kesehatan. Berdasarkan panduan resmi BPJS Kesehatan, peserta dapat memilih fasilitas kesehatan, poli, dan jadwal yang tersedia untuk memperoleh nomor antrean sesuai dengan ketentuan dan integrasi sistem fasilitas kesehatan.

Dalam pelayanan rawat jalan, *Mobile* JKN memungkinkan pasien melakukan sebagian proses pendaftaran sebelum datang ke rumah sakit. Pemanfaatan fitur ini berpotensi mengurangi kebutuhan untuk mengambil antrean dari awal di loket dan membantu pasien memperoleh informasi mengenai proses pendaftaran. Namun, pelaksanaannya bergantung

pada status kepesertaan, ketersediaan jadwal dan layanan, integrasi sistem, serta kemampuan pengguna dalam mengoperasikan aplikasi.

Beberapa kendala yang dapat memengaruhi pemanfaatan *Mobile* JKN meliputi keterbatasan literasi digital, kesulitan mengakses akun, jaringan internet yang tidak stabil, gangguan aplikasi, dan kurangnya pemahaman terhadap tahapan pendaftaran. Kendala tersebut menunjukkan pentingnya dukungan petugas, sosialisasi, dan pengembangan sistem yang mudah digunakan. Oleh sebab itu, keberhasilan *Mobile* JKN dalam pelayanan rawat jalan perlu dikaji dengan memperhatikan kualitas sistem dan informasi serta manfaat yang dirasakan pasien selama proses pelayanan.

Kualitas Pelayanan Pasien Rawat Jalan

Pelayanan pasien rawat jalan merupakan rangkaian pelayanan yang diberikan kepada pasien tanpa mengharuskan pasien menjalani rawat inap. Prosesnya mencakup pendaftaran, verifikasi administrasi, pengambilan antrean, pemeriksaan oleh tenaga kesehatan, hingga penyelesaian administrasi sesuai kebutuhan pelayanan. Mutu pelayanan rawat jalan tidak hanya berkaitan dengan tindakan medis, tetapi juga dengan kelancaran proses administrasi, ketepatan informasi, waktu pelayanan, dan pengalaman pasien ketika mengakses layanan rumah sakit.

Dalam penelitian ini, pelayanan pasien dikaji melalui konsep *net benefits* atau manfaat bersih dalam Model Kesuksesan Sistem Informasi DeLone dan McLean (2003). Manfaat tersebut menggambarkan hasil yang dirasakan pengguna setelah memanfaatkan sistem informasi. Indikator pelayanan pasien yang digunakan dalam penelitian ini meliputi kecepatan pelayanan, ketepatan pelayanan, dan kepuasan pasien. Kecepatan pelayanan berkaitan dengan persepsi pasien terhadap kelancaran dan waktu yang dibutuhkan dalam proses pelayanan. Ketepatan pelayanan berkaitan dengan kesesuaian proses dan informasi pelayanan dengan kebutuhan pasien. Sementara itu, kepuasan pasien menggambarkan penilaian pasien terhadap pengalaman pelayanan yang diterima.

Ketiga indikator tersebut digunakan untuk menilai manfaat yang dirasakan pasien dalam konteks pendaftaran online *Mobile* JKN. Perlu diperhatikan bahwa penilaian pasien terhadap pelayanan merupakan persepsi pengguna, sehingga tidak sepenuhnya menggantikan pengukuran objektif seperti waktu tunggu aktual, ketepatan data administratif, atau waktu penyelesaian setiap tahapan pelayanan.

Model Kesuksesan Sistem Informasi DeLone dan McLean

Landasan teori utama penelitian ini adalah Model Kesuksesan Sistem Informasi yang dikembangkan DeLone dan McLean (2003). Model tersebut menjelaskan keberhasilan sistem informasi melalui enam dimensi yang saling berkaitan, yaitu *system quality*, *information quality*, *service quality*, *use/intention to use*, *user satisfaction*, dan *net benefits*. Model ini relevan untuk mengkaji sistem pendaftaran online karena keberhasilan sistem tidak hanya ditentukan oleh aspek teknis, tetapi juga oleh kualitas informasi, dukungan layanan, kepuasan pengguna, serta manfaat yang dirasakan.

System quality berkaitan dengan kualitas teknis sistem, termasuk keandalan dan kecepatan akses. *Information quality* mencakup kualitas informasi yang disediakan, termasuk kejelasan informasi dan kelengkapan data. *Service quality* berkaitan dengan dukungan serta respons petugas ketika pengguna membutuhkan bantuan. *Use/intention to use* menggambarkan penggunaan atau niat penggunaan sistem, sedangkan *user satisfaction* mencerminkan penilaian pengguna terhadap pengalaman menggunakan sistem. Adapun *net benefits* menunjukkan manfaat yang dirasakan pengguna maupun organisasi dari penerapan sistem informasi.

Dalam penelitian ini, model DeLone dan McLean digunakan sebagai dasar untuk menjelaskan hubungan antara sistem pendaftaran online *Mobile* JKN dan pelayanan pasien rawat jalan. Variabel sistem pendaftaran online (X) dioperasionalkan melalui *system quality* yang mencakup keandalan sistem dan kecepatan akses, *information quality* yang mencakup kejelasan informasi dan kelengkapan data, *service quality* yang mencakup responsivitas, serta *user satisfaction* yang mencakup kepuasan fitur. Variabel pelayanan pasien (Y) dikaji melalui *net benefits*, yaitu kecepatan pelayanan, ketepatan pelayanan, dan kepuasan pasien.

Penelitian Terdahulu dan Hubungan Antarvariabel

Penelitian terdahulu yang dibahas dalam skripsi ini memberikan landasan empiris mengenai pemanfaatan *Mobile* JKN. Pratama dan Suhartanto (2024) membahas faktor-faktor yang berkaitan dengan intensi penggunaan *Mobile* JKN, termasuk kemudahan, kepercayaan, dan dukungan sosial. Penelitian Rosidah dan Aslamiyah (2024), sebagaimana dirangkum dalam skripsi, melaporkan bahwa penggunaan *Mobile* JKN berkaitan dengan efektivitas proses pendaftaran dan persepsi kualitas pelayanan rumah sakit. Sementara itu, Lestariningsih dan Dewi (2025) mengkaji hubungan kualitas sistem, kualitas informasi, dan kualitas layanan dengan niat mengadopsi serta menggunakan *Mobile* JKN. Ketiga penelitian tersebut memberikan gambaran bahwa kualitas teknologi, kemudahan penggunaan, dan dukungan pelayanan merupakan aspek yang relevan dalam penerapan layanan digital.

Penelitian ini memiliki fokus yang berbeda karena secara khusus mengkaji hubungan efektivitas sistem pendaftaran online *Mobile* JKN dengan pelayanan pasien rawat jalan di RSUD Sultan Suriansyah Banjarmasin. Fokus tersebut menempatkan manfaat yang dirasakan pasien sebagai aspek yang dinilai bersama kualitas sistem pendaftaran online, bukan hanya penerimaan atau niat penggunaan aplikasi. Dengan demikian, penelitian ini diharapkan dapat memberikan gambaran empiris mengenai keterkaitan implementasi sistem pendaftaran online dengan pengalaman pelayanan pasien pada rumah sakit daerah.

Berdasarkan Model Kesuksesan Sistem Informasi DeLone dan McLean serta penelitian terdahulu, kualitas sistem, kualitas informasi, responsivitas layanan, dan kepuasan pengguna secara konseptual dapat berkaitan dengan manfaat yang dirasakan pasien. Sistem yang andal, informasi yang jelas, dan dukungan pelayanan yang responsif dapat membantu pasien menyelesaikan proses pendaftaran dengan lebih lancar. Sebaliknya, gangguan teknis dan keterbatasan pemahaman pengguna dapat mengurangi manfaat yang diharapkan. Oleh karena itu, penelitian ini menguji hubungan antara efektivitas sistem pendaftaran online menggunakan *Mobile* JKN dan pelayanan pasien rawat jalan di RSUD Sultan Suriansyah Banjarmasin melalui pendekatan kuantitatif dan analisis korelasi Spearman rho. Karena menggunakan desain *cross-sectional*, hasil penelitian ditafsirkan sebagai hubungan antarvariabel, bukan bukti sebab-akibat.

3. METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan metode kuantitatif dengan desain analitik observasional dan pendekatan cross-sectional untuk mengetahui hubungan antara efektivitas pendaftaran online melalui aplikasi *Mobile* JKN dengan pelayanan pasien rawat jalan. Penelitian dilaksanakan di RSUD Sultan Suriansyah Banjarmasin pada Maret 2026. Populasi penelitian adalah pasien rawat jalan pengguna *Mobile* JKN di RSUD Sultan Suriansyah Banjarmasin, Jumlah sampel sebanyak 94 responden ditentukan menggunakan rumus Slovin dengan tingkat kesalahan 10%. Pengambilan sampel menggunakan teknik purposive sampling dengan kriteria responden merupakan pengguna aktif *Mobile* JKN dan telah melakukan pendaftaran rawat jalan secara online melalui aplikasi tersebut.

Variabel independen adalah efektivitas sistem pendaftaran online *Mobile* JKN, sedangkan variabel dependen adalah pelayanan pasien rawat jalan. Data primer dikumpulkan melalui kuesioner yang telah diuji validitas dan reliabilitasnya, Hasil uji validitas instrumen menunjukkan bahwa pada variabel sistem pendaftaran online menggunakan *Mobile* JKN terdapat 37 item pernyataan yang dinyatakan valid dan 23 item dinyatakan tidak valid,

sedangkan pada variabel pelayanan pasien terdapat 19 item pernyataan yang dinyatakan valid dan 11 item dinyatakan tidak valid. Item yang dinyatakan valid selanjutnya digunakan sebagai instrumen dalam pengumpulan data penelitian karena mampu mengukur aspek yang diteliti sesuai dengan kriteria pengujian validitas. Selanjutnya, hasil uji reliabilitas menunjukkan bahwa variabel sistem pendaftaran online menggunakan *Mobile* JKN memperoleh nilai Cronbach's Alpha sebesar 0,932, sedangkan variabel pelayanan pasien memperoleh nilai Cronbach's Alpha sebesar 0,899. Hasil tersebut menunjukkan bahwa kedua instrumen memiliki tingkat konsistensi internal yang tinggi, sehingga instrumen yang digunakan dalam penelitian memiliki reliabilitas yang baik dan dapat digunakan untuk mengukur sistem pendaftaran online *Mobile* JKN dan pelayanan pasien secara konsisten.

Sedangkan data sekunder diperoleh dari dokumen rumah sakit, BPJS Kesehatan, dan referensi ilmiah. Pengumpulan data dilakukan melalui observasi, wawancara pendahuluan, dokumentasi, dan penyebaran kuesioner setelah responden memberikan persetujuan. Data dianalisis secara univariat untuk menggambarkan karakteristik responden dan distribusi variabel, serta bivariat menggunakan uji Spearman Rho dengan tingkat signifikansi $\alpha = 0,05$ untuk mengetahui hubungan antara efektivitas pendaftaran online *Mobile* JKN terhadap pelayanan pasien rawat jalan.

4. HASIL DAN PEMBAHASAN

Hasil

Penelitian ini dilaksanakan di RSUD Sultan Suriansyah Banjarmasin. Pengumpulan data dilakukan menggunakan kuesioner yang penuhi ketentuan inklusi. Sampel berjumlah 94 responden serta segala informasi yang penuhi ketentuan dianalisis.

Karakteristik Responden

Tabel 1. Data Responden.

No	Kriteria	Jumlah (Orang)	Persentase
	Jenis Kelamin		
1	**Perempuan**	**58**	**58%**
2	**Laki – laki**	**36**	**36%**
	Total	**94**	**100%**
	Usia		
1	**17 – 25**	**38**	**38%**
2	**26 – 35**	**39**	**39%**
3	**36 - 50**	**17**	**17%**
	Total	**94**	**100%**

Tabel 1 . menunjukkan data responden berdasarkan jenis kelamin dan kelompok usia. Sebanyak 58% responden berjenis kelamin perempuan, sementara 36% bejenis kelamin laki – laki. Distribusi usia responden menunjukkan mayoritas (39%) berusia 26 – 35 tahun. diikuti kelompok usia 17 – 25 tahun (38%) dan 36 – 50 tahun (17%). Sebagian besar responden telah menggunakan aplikasi *Mobile* JKN lebih dari satu kali sehingga memiliki pengalaman dalam memanfaatkan sistem pendaftaran online. Data tersebut menunjukkan bahwa responden telah memiliki pengalaman yang cukup untuk memberikan penilaian terhadap efektivitas sistem pendaftaran online maupun kualitas pelayanan yang diterima selama proses pelayanan rawat jalan.

Analisis Univariat

Variabel Dependen (Pelayanan Pasien)

Tabel 2. Distribusi Frekuensi Responden berdasarkan Pelayanan Pasien di RSUD Sultan Suriansyah Banjarmasin tahun 2026.

No	Pelayanan Pasien	Frekuensi	%
1	Tidak Baik	2	2,1%
2	Baik	92	97,9%
	Jumlah	94	100%

Berdasarkan Tabel 2. Distribusi frekuensi responden berdasarkan pelayanan pasien melalui sebanyak 92 Responden (97,9%)**,** sedangkan responden yang menyatakan tidak puas sebanyak 2 jawaban (2,1%)**.** Tingginya penilaian terhadap pelayanan pasien menunjukkan bahwa penerapan sistem pendaftaran online telah penggunaan *Mobile* JKN**,** diperoleh bahwa mayoritas responden menyatakan puas mendukung peningkatan kecepatan pelayanan administrasi, mengurangi waktu tunggu, serta meningkatkan kenyamanan pasien selama memperoleh pelayanan di rumah sakit.

Variabel Independen (Pendaftaran Online)

Tabel 3. Distribusi Frekuensi Responden berdasarkan Sistem Pendaftaran Online di RSUD Sultan Suriansyah Banjarmasin Tahun 2026.

No	Sistem Pendaftaran Online	Frekuensi	Persentase (%)
1	Tidak Puas	3	3,2%
2	Puas	91	96,8%
	Jumlah	94	100%

Tabel 3. Distribusi frekuensi responden berdasarkan kepuasan penggunaan sistem pendaftaran online (*Mobile* JKN) diperoleh bahwa mayoritas responden menyatakan puas sebanyak 91 responden (96,8%)**,** lebih besar dibandingkan responden yang menyatakan tidak puas sebanyak 3 responden (3,2%)**.** Hasil tersebut menunjukkan bahwa sebagian besar pasien menilai *Mobile* JKN mampu memberikan kemudahan dalam proses pendaftaran, mempercepat waktu pelayanan, mempermudah memperoleh nomor antrean, serta memberikan informasi

pelayanan secara lebih cepat dan akurat. Meskipun demikian, masih terdapat sebagian kecil responden yang mengalami kendala, terutama terkait kema mpuan penggunaan aplikasi dan gangguan teknis pada sistem.

Analisis Bivariat

Tabel 4. Tabulasi silang mengenai hubungan sistem pendaftaran online (*Mobile* JKN) dengan pelayanan pasien di RSUD Sultan Suriansyah Banjarmasin Tahun 2026.

Pendaftaran Online	**Pelayanan Pasien**						***P Value*** **< 0.001**
	Tidak Baik		Baik		Total		
	n	%	n	%	n	%	
Puas	1	1%	90	95.7%	91	96.8%	
Tidak Puas	1	1%	2	2.1%	3	3.2%	
Total	2	2.1%	92	97.9%	94	100%	
***p-value*= < 0.001**	**Koefesiensi Korelasi= 0.393**						

Berdasarkan tabel 4. dapat diinterpretasikan bahwa responden yang merasa puas terhadap sistem pendaftaran online dan menilai pelayanan pasien baik sebanyak 90 responden (95,7%)**,** sedangkan responden yang merasa puas namun menilai pelayanan pasien tidak baik sebanyak 1 responden (1%)**.** Pada responden yang merasa tidak puas terhadap sistem pendaftaran online, terdapat 2 responden (2,1%) yang tetap menilai pelayanan pasien baik dan 1 responden (1%) menilai pelayanan pasien tidak baik.

Hasil uji statistik menggunakan Spearman Rho diperoleh nilai **(**p-value**)** sebesar < 0,001 sehingga H0 ditolak dan Ha diterima. Hal ini menunjukkan bahwa terdapat hubungan yang signifikan antara sistem pendaftaran online (*Mobile* JKN) terhadap pelayanan pasien di RSUD Sultan Suriansyah Banjarmasin Tahun 2026. Nilai koefisien korelasi sebesar 0,393 menunjukkan adanya hubungan postif dengan kekuatan sedang antara sistem pendaftaran online menggunakan *Mobile* JKN dengan pelayanan pasien rawat jalan.

Pembahasan

Penerapan sistem pendaftaran online melalui aplikasi *Mobile* JKN di RSUD Sultan Suriansyah Banjarmasin menunjukkan bahwa digitalisasi pelayanan kesehatan memberikan kontribusi positif terhadap peningkatan kualitas pelayanan pasien rawat jalan. Efektivitas sistem yang tinggi menunjukkan bahwa aplikasi *Mobile* JKN telah mampu mendukung proses administrasi menjadi lebih sederhana, cepat, dan efisien. Kemudahan memperoleh nomor antrean, akses informasi pelayanan secara real time, serta berkurangnya waktu tunggu menjadi faktor yang mendorong meningkatnya kualitas pelayanan yang dirasakan oleh pasien.

Temuan tersebut sejalan dengan teori efektivitas organisasi yang dikemukakan oleh Richard M. Steers, yang menyatakan bahwa efektivitas suatu sistem dapat dilihat dari tingkat keberhasilan organisasi dalam mencapai tujuan yang telah ditetapkan melalui pemanfaatan sumber daya secara optimal. Dalam konteks penelitian ini, tujuan implementasi *Mobile* JKN adalah meningkatkan efisiensi proses pendaftaran sekaligus memberikan pelayanan yang lebih cepat kepada pasien. Hasil penelitian menunjukkan bahwa tujuan tersebut telah tercapai melalui peningkatan kemudahan akses pelayanan dan efisiensi proses administrasi.

Dari perspektif kualitas pelayanan, hasil penelitian juga mendukung teori A. Parasuraman, Valarie A. Zeithaml, dan Leonard L. Berry yang menjelaskan bahwa kualitas pelayanan dipengaruhi oleh kemampuan penyedia layanan dalam memenuhi harapan pengguna melalui dimensi keandalan (*reliability*), daya tanggap (*responsiveness*), jaminan (*assurance*), empati (*empathy*), dan bukti fisik (*tangibles*). *Mobile* JKN mendukung dimensi keandalan dan daya tanggap dengan mempercepat proses pendaftaran serta mengurangi antrean pasien, sehingga pelayanan menjadi lebih efektif dan efisien.

Hasil penelitian ini konsisten dengan penelitian Yunengsih dan Elvin (2024) yang menyatakan bahwa penggunaan *Mobile* JKN memberikan pengaruh positif terhadap kepuasan pasien karena mampu meningkatkan kecepatan dan kemudahan pelayanan administrasi. Penelitian Rosidah dan Aslamiyah (2024) juga menunjukkan bahwa implementasi sistem pendaftaran online berkontribusi terhadap peningkatan efektivitas pelayanan rumah sakit melalui pemanfaatan teknologi informasi. Selain itu, penelitian Lestariningsih dan Dewi (2025) menyimpulkan bahwa kualitas sistem, kualitas informasi, dan kualitas layanan merupakan faktor utama yang memengaruhi kepuasan serta keberlanjutan penggunaan aplikasi *Mobile* JKN. Kesamaan hasil tersebut memperkuat bahwa keberhasilan implementasi layanan digital sangat dipengaruhi oleh kualitas sistem yang mudah digunakan, stabil, dan mampu memenuhi kebutuhan pengguna.

Di sisi lain, beberapa penelitian melaporkan bahwa implementasi *Mobile* JKN belum selalu berjalan optimal. Perbedaan hasil tersebut umumnya dipengaruhi oleh rendahnya literasi digital masyarakat, keterbatasan kepemilikan perangkat telepon pintar, kurangnya sosialisasi penggunaan aplikasi, serta gangguan teknis seperti jaringan internet yang tidak stabil dan pemeliharaan sistem. Kondisi tersebut menunjukkan bahwa keberhasilan penerapan sistem pendaftaran online tidak hanya ditentukan oleh kualitas aplikasi, tetapi juga dipengaruhi oleh kesiapan pengguna, kompetensi sumber daya manusia, serta dukungan infrastruktur teknologi informasi di rumah sakit.

Pada penelitian ini masih ditemukan sebagian kecil pasien yang mengalami kesulitan dalam menggunakan *Mobile* JKN. Kendala tersebut terutama dialami oleh pasien lanjut usia atau pasien yang belum terbiasa menggunakan layanan digital sehingga masih memerlukan bantuan petugas pendaftaran. Selain itu, gangguan teknis pada aplikasi maupun jaringan internet sesekali menyebabkan proses pendaftaran tidak berjalan secara optimal. Meskipun demikian, hambatan tersebut tidak mengurangi kecenderungan bahwa penerapan *Mobile* JKN tetap memberikan manfaat yang lebih besar dibandingkan proses pendaftaran secara konvensional.

Implikasi penelitian ini menunjukkan bahwa peningkatan efektivitas *Mobile* JKN perlu didukung oleh upaya berkelanjutan dari rumah sakit, antara lain melalui peningkatan edukasi kepada pasien mengenai penggunaan aplikasi, penyediaan petugas pendamping bagi pengguna yang mengalami kesulitan, optimalisasi infrastruktur teknologi informasi, serta koordinasi yang berkesinambungan dengan BPJS Kesehatan dalam menjaga stabilitas sistem. Langkah tersebut diharapkan mampu meningkatkan pemanfaatan *Mobile* JKN sekaligus mendukung transformasi digital pelayanan kesehatan yang berorientasi pada mutu, efisiensi, dan kepuasan pasien.

Berdasarkan hasil analisis statistik, diperoleh nilai koefisien korelasi Spearman rho sebesar 0,393 dengan nilai signifikansi < 0,001. Nilai signifikansi yang lebih kecil dari 0,05 menunjukkan bahwa terdapat hubungan antara sistem pendaftaran online dengan pelayanan pasien, sehingga H0 ditolak dan Ha diterima. Dengan demikian, hipotesis penelitian yang menyatakan bahwa terdapat hubungan antara sistem pendaftaran online melalui *Mobile* JKN dengan pelayanan pasien terbukti secara statistik. Nilai koefisien korelasi sebesar 0,393 menunjukkan adanya hubungan postif dengan kekuatan sedang antara sistem pendaftaran online menggunakan *Mobile* JKN dengan pelayanan pasien rawat jalan.

Penelitian ini memiliki beberapa keterbatasan yang perlu diperhatikan dalam menginterpretasikan hasil penelitian. Penelitian menggunakan desain cross-sectional sehingga pengukuran variabel dilakukan pada satu waktu dan hasil penelitian hanya dapat menunjukkan adanya hubungan antara sistem pendaftaran online menggunakan *Mobile* JKN dengan pelayanan pasien, bukan hubungan sebab-akibat. Selain itu, penelitian dilakukan pada satu rumah sakit dengan jumlah responden sebanyak 94 orang yang dipilih menggunakan teknik purposive sampling, sehingga hasil penelitian belum dapat digeneralisasikan secara luas pada seluruh pengguna *Mobile* JKN. Pengumpulan data menggunakan kuesioner juga memungkinkan adanya subjektivitas dalam penilaian responden terhadap sistem pendaftaran online dan pelayanan yang diterima. Oleh karena itu, penelitian selanjutnya dapat

mempertimbangkan jumlah sampel yang lebih besar, lokasi penelitian yang lebih beragam, serta penambahan variabel lain yang dapat memberikan gambaran lebih komprehensif mengenai implementasi *Mobile* JKN dalam pelayanan kesehatan.

5. KESIMPULAN DAN SARAN

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis efektivitas sistem pendaftaran online menggunakan aplikasi *Mobile* JKN dengan pelayanan pasien rawat jalan di RSUD Sultan Suriansyah Banjarmasin. Hasil penelitian menunjukkan bahwa implementasi sistem pendaftaran online melalui *Mobile* JKN telah berjalan dengan baik dan berkontribusi terhadap peningkatan kualitas pelayanan pasien. Kemudahan akses layanan, efisiensi proses pendaftaran, serta pengurangan waktu tunggu menjadi faktor yang mendukung terciptanya pelayanan yang lebih efektif. Analisis statistik juga menunjukkan adanya hubungan positif dan signifikan antara efektivitas sistem pendaftaran online menggunakan *Mobile* JKN dengan pelayanan pasien rawat jalan. Dengan demikian, Hasil penelitian menunjukkan adanya hubungan postif dan signifikan dengan kekuatan sedang antara efektivitas sistem pendaftaran online menggunakan *Mobile* JKN dengan pelayanan pasien rawat jalan di RSUD Sultan Suriasnyah Banjarmasin.

RSUD Sultan Suriansyah Banjarmasin diharapkan terus meningkatkan kualitas implementasi sistem pendaftaran online melalui optimalisasi infrastruktur teknologi informasi, peningkatan stabilitas sistem, serta penyediaan edukasi dan pendampingan bagi pasien yang belum terbiasa menggunakan aplikasi *Mobile* JKN. BPJS Kesehatan dan pihak rumah sakit juga perlu memperkuat sosialisasi mengenai manfaat dan tata cara penggunaan *Mobile* JKN agar pemanfaatannya semakin optimal.

Bagi peneliti selanjutnya, disarankan untuk mengembangkan penelitian dengan melibatkan jumlah responden yang lebih besar, menggunakan desain penelitian yang berbeda, atau menambahkan variabel lain seperti kepuasan pasien, kualitas sistem informasi, kemudahan penggunaan, dan penerimaan teknologi sehingga diperoleh gambaran yang lebih komprehensif mengenai faktor-faktor yang memengaruhi keberhasilan implementasi *Mobile* JKN dalam meningkatkan mutu pelayanan kesehatan.

DAFTAR REFERENSI

BPJS Kesehatan. (2023). *Laporan pengelolaan program dan laporan keuangan BPJS Kesehatan tahun 2023*.

BPJS. (2022). *Panduan layanan aplikasi Mobile JKN*. BPJS Kesehatan.

Creswell, J. W., & Creswell, J. D. (2023). *Research design: Qualitative, quantitative, and mixed methods approaches* (6th ed.). SAGE Publications.

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. https://doi.org/10.1080/07421222.2003.11045748

Flannelly, L. T., & Flannelly, K. J. (2020). Independent, dependent, and other variables in healthcare and chaplaincy research. In *Research in the social scientific study of religion*. Taylor & Francis. https://doi.org/10.4324/9780429435690-5

Kementerian Kesehatan Republik Indonesia. (2023). *Profil kesehatan Indonesia tahun 2023*.

Kesehatan, K. (2020). *Pedoman pelayanan kesehatan*. Kementerian Kesehatan Republik Indonesia.

Lestariningsih, D., & Dewi, R. (2025). Pengaruh kualitas sistem, kualitas informasi, dan kualitas layanan terhadap kepuasan pengguna aplikasi Mobile JKN. *Jurnal Manajemen Pelayanan Kesehatan, 28*(1), 45–56.

Organization, W. H. (2024). *Global strategy on digital health 2020–2025: Progress report*. World Health Organization.

Parasuraman, A., Zeithaml, V. A., & Berry, L. L. (1988). SERVQUAL: A multiple-item scale for measuring consumer perceptions of service quality. *Journal of Retailing, 64*(1), 12–40.

Pratama, Z. S., & Suhartanto, D. (2024). Encouraging the intention to use Mobile JKN application for patient registration and appointment in Indonesia: A cross-sectional study. *Journal of Public Health Research and Community Health Development, 8*(2). https://doi.org/10.20473/jphrecode.v8i2.58574

Rosidah, R., & Aslamiyah, S. (2024). Efektivitas implementasi sistem pendaftaran online melalui aplikasi Mobile JKN terhadap kualitas pelayanan rumah sakit. *Jurnal Administrasi Kesehatan Indonesia, 12*(2), 108–118.

Steers, R. M. (1985). *Efektivitas organisasi* (Terjemahan). Erlangga.

Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 17 Tahun 2023 tentang Kesehatan. (2023).

Yunengsih, N., & Elvin, E. (2024). Pengaruh penggunaan aplikasi Mobile JKN terhadap kepuasan pasien rawat jalan. *Jurnal Ilmu Kesehatan Indonesia, 15*(1), 35–44.