

Hubungan Penggunaan Pendaftaran Online Mobile Jaminan Kesehatan Nasional (JKN) Pasien Rawat Jalan dengan Kepuasan Waktu Tunggu Pasien di Rumah Sakit Grandmed Lubuk Pakam Tahun 2025

Relationship Between The Use Of Mobile Online Jaminan Kesehatan Nasional (JKN) Outpatients and Patient Waiting Time Satisfaction at Grandmed Hospital Lubuk Pakam in 2025

Agustatius Sitepu^{1*}, Muhammad Syafii²

¹² Institut Kesehatan Medistra Lubuk Pakam
Jln. Sudirman No.38 Lubuk Pakam, Kabupaten Deli Serdang, Sumatera Utara – Indonesia
Email: agustatiuss@gmail.com

Abstrak

Kenyamanan individu penerima layanan selama proses pelayanan akan meningkatkan tingkat kepuasan. Salah satu ketidakpuasan individu penerima layanan terdapat pada sistem pendaftaran. Penelitian ini bertujuan untuk hubungan pemanfaatan registrasi daring menggunakan aplikasi JKN Mobile individu penerima layanan rawat jalan dengan tingkat kepuasan durasi menunggu individu penerima layanan. Metode kajian yang digunakan adalah deskriptif berbasis angka dengan rancangan *cross sectional*. Populasi pada kajian ini yaitu seluruh individu penerima layanan rawat jalan di Tempat Pendaftaran Pasien Rawat Jalan (TPPRJ) Rumah Sakit Grandmed (RSGM) Lubuk Pakam sebanyak 124 orang dengan teknik pengambilan data purposive sampling. Pengumpulan data dilakukan dengan memberikan kuesioner. Hasil kajian yang dilakukan terdapat bahwa pemanfaatan registrasi daring menggunakan aplikasi JKN Mobile pada golongan baik sebesar 56,5%. Kepuasan individu penerima layanan pada golongan puas sebesar 52,4%. Hasil analisis dengan *uji chi-square* didapatkan bahwa ada hubungan yang signifikan antara pemanfaatan registrasi daring menggunakan aplikasi JKN Mobile individu penerima layanan rawat jalan dengan tingkat kepuasan durasi menunggu individu penerima layanan dengan nilai $p (=0,037) < \alpha (=0,05)$. Disarankan bagi Rumah Sakit Grandmed Lubuk Pakam, supaya dapat merancang system registrasi daring yang terintegrasi langsung dengan poli pengobatan dan individu penerima layanan dapat melakukan reservasi pada hari sebelumnya.

Kata kunci: Pendaftaran; JKN; Kepuasan; Pasien.

Abstract

Patient comfort during the service process will increase satisfaction. One of the patient dissatisfaction is in the registration system.. The research method used is quantitative descriptive with a cross-sectional design. The population in this study were all outpatients at the Outpatient Registration Center of Grandmed Hospital (RSGM) Lubuk Pakam as many as 124 people with a purposive sampling data collection technique. Data collection was carried out by providing questionnaires. The results of the study showed that the use of online registration using the National Health Insurance mobile in the good category was 56.5%. Patient satisfaction in the satisfied category was 52.4%. The results of the analysis using the chi-square test found that there was a significant relationship between the use of online registration using the National Health Insurance mobile for outpatients and patient waiting time satisfaction with a value of $p (= 0.037) < \alpha (= 0.05)$. For Grandmed Lubuk Pakam Hospital, in order to design an online registration system that is directly integrated with the treatment polyclinic and patients can make reservations the day before.

Keywords: Registration; JKN; Satisfaction; Patient.

*Corresponding author: Agustatius Sitepu, Institut Kesehatan Medistra Lubuk Pakam, Deli Serdang, Indonesia

E-mail : agustatiuss@gmail.com

Doi : 10.35451/nwqzwx52

Received : September 30, 2025. Accepted: October 29, 2025. Published: October 30, 2025

Copyright (c) 2025 Agustatius Sitepu Creative Commons License This work is licensed under a Creative Commons Attribution 4.0 International License.

1. PENDAHULUAN

Kepuasan individu penerima layanan menjadi indikator utama dalam menilai standar suatu fasilitas kesehatan serta menjadi tolok ukur pelayanan yang baik. Rendahnya tingkat kepuasan pasien dapat berdampak pada menurunnya jumlah kunjungan yang pada akhirnya mempengaruhi rendahnya fasilitas Kesehatan [1]. Selain itu, sikap karyawan terhadap pasien juga berpengaruh terhadap tingkat kepuasan mereka, terutama karena kebutuhan dan harapan pelanggan terus berkembang seiring berjalannya waktu, termasuk meningkatnya tuntutan terhadap kualitas pelayanan yang diberikan [2]. Kepuasan pasien dalam pelayanan kesehatan perlu mendapat perhatian khusus, karena hal tersebut mencerminkan mutu layanan yang diberikan oleh fasilitas Kesehatan. Pelayanan kesehatan yang bermutu wajib diberikan oleh seluruh bagian yang ada di fasilitas kesehatan. Hasil studi National Productivity Board mengenai perilaku pelanggan memperlihatkan bahwa 77% orang menyatakan tidak akan kembali jika mendapatkan pelayanan yang kurang baik [3]. Proses pendaftaran rawat jalan di fasilitas kesehatan kerap menghadapi berbagai hambatan, seperti antrean panjang, waktu tunggu yang lama, serta kesulitan memperoleh informasi yang akurat mengenai jadwal dokter dan ketersediaan layanan. Kondisi ini dapat menimbulkan ketidaknyamanan bagi pasien serta menghambat akses mereka terhadap layanan kesehatan secara tepat waktu [4]. Untuk mengatasi permasalahan tersebut, BPJS Kesehatan menghadirkan aplikasi Mobile JKN, yang memungkinkan pasien melakukan pendaftaran rawat jalan secara daring melalui perangkat seluler seperti smartphone atau tablet [5]. Melalui aplikasi ini, pasien dapat dengan mudah memperoleh informasi mengenai jadwal dokter, memilih fasilitas kesehatan yang diinginkan, serta mengisi formulir pendaftaran secara elektronik [6]. Permasalahan terkait penerapan registrasi daring di Rumah Grandmed Lubuk Pakam antara lain awalnya kuota pendaftaran individu penerima layanan rawat jalan itu 50% untuk registrasi daring dan 50% untuk pendaftaran onsite 5 masih ada kendala ketika registrasi daring sudah full maka individu penerima layanan akan datang langsung untuk mengambil pendaftaran onsite sehingga yang tidak kebagian kuota pendaftaran menjadi tidak tertib [7]. Beberapa kendala yang sering muncul antara lain: pertama, peserta JKN mengalami kesulitan dalam membuat akun di aplikasi Mobile JKN karena terjadi duplikasi data, seperti nomor telepon atau alamat email yang telah terdaftar pada akun lain. Untuk menyelesaikan permasalahan ini, peserta harus datang langsung ke kantor BPJS Kesehatan guna melakukan verifikasi dan pembaruan data [8]. Kedua, sering terjadi hambatan saat peserta JKN ingin mengubah fasilitas kesehatannya, sehingga peserta perlu menghubungi call center atau mendatangi kantor BPJS Kesehatan secara langsung untuk melakukan perubahan tersebut. Minimnya pengguna sistem registrasi daring yang disebabkan karena kurangnya sosialisasi dari pihak fasilitas kesehatan dan pemahaman masyarakat umum terkait alur pemanfaatan dan pendaftaran pada website [9]. Kuota pendaftaran individu penerima layanan yang terbatas juga menjadi hambatan bagi individu penerima layanan yang ingin melakukan registrasi daring sehingga mengharuskan individu penerima layanan untuk melakukan pendaftaran secara langsung di fasilitas kesehatan, namun individu penerima layanan pun masih tidak tertib ketika ingin melakukan pendaftaran secara langsung. Berdasarkan uraian tersebut di atas, maka peneliti tertarik untuk melakukan kajian mengenai hubungan pemanfaatan registrasi daring menggunakan aplikasi JKN Mobile individu penerima layanan rawat jalan dengan tingkat kepuasan durasi menunggu individu penerima layanan di RS Grandmed Lubuk Pakam.

2. METODE

Jenis dan Pendekatan Penelitian

Penelitian ini adalah kajian berbasis angka yang bersifat analitik. Menunjukkan keterkaitan antara satu variabel dengan variabel lainnya. Penelitian ini menggunakan desain cross sectional, di mana pengumpulan data serta pengukuran variabel independen dan dependen dilakukan secara bersamaan pada satu waktu [10].

Populasi dan Sampel

Populasi dalam penelitian ini mencakup seluruh pasien rawat jalan yang mendaftar di Tempat Pendaftaran Pasien Rawat Jalan (TPPRJ) Rumah Sakit Grandmed (RSGM) Lubuk Pakam. Berdasarkan data sekunder, diketahui bahwa jumlah pasien rawat jalan di rumah sakit tersebut setiap bulannya mencapai 6.737 orang [11].

Teknik Pengumpulan Data

Data dikumpulkan menggunakan kuesioner tertutup yang disusun berdasarkan indikator variabel:

1. Data Primer, Data primer diperoleh melalui wawancara langsung dengan responden, berpedoman pada kuesioner yang telah disiapkan dari data observasi serta pengukuran terhadap variabel kajian tentang Penggunaan Pendaftaran Online Mobile Jaminan Kesehatan Nasional (JKN) Pasien Rawat Jalan (menggunakan kuesioner yang sudah baku berasal dari kajian terdahulu yaitu kajian [12].
2. Data sekunder yaitu data yang diperoleh dari penelusuran dokumen, catatan, dan laporan dari RS. Grandmed Lubuk Pakam mengenai data individu penerima layanan.

Skala Pengukuran

Skala yang digunakan adalah skala Likert dengan 5 poin, dari sangat tidak setuju poin 1 hingga sangat setuju poin 5 [13].

Teknik Analisis Data

Proses analisis data dilakukan melalui beberapa tahapan sebagai berikut:

1. Melakukan uji validitas dan reliabilitas instrument [14].
2. Melaksanakan uji asumsi klasik yang meliputi uji normalitas, multikolinearitas, dan heteroskedastisitas [15].
3. Melakukan analisis regresi linier berganda untuk mengetahui pengaruh variabel independen terhadap variabel dependen [16].
4. Melaksanakan uji t dan uji F guna menilai tingkat signifikansi pengaruh masing-masing variabel [17].

3. HASIL

Tabel 1. Distribusi Responden Berdasarkan Kategori Penggunaan Pendaftaran Online Menggunakan Mobile Jaminan Kesehatan Nasional (JKN) pada pasien rawat jalan di Rumah sakit Grandmed lubuk pakam tahun 2025

No	Kategori	Frekuensi (orang)	Persentase (%)
1	Baik	67	54,1
2	Tidak Baik	57	45,9
Total		124	100,0

Tabel 1 di atas memperlihatkan bahwa responden yang menggunakan mobile jaminan kesehatan nasional (JKN) saat pendaftaran dengan baik sebanyak 67 orang (54,1%) dan responden yang menggunakan mobile jaminan kesehatan nasional (JKN) saat pendaftaran dengan tidak baik sebanyak 57 orang (45,9%).

Tabel 2. Distribusi Responden Berdasarkan Kategori Kepuasan Waktu Tunggu Pasien di Rumah Sakit Grandmed Lubuk Pakam Tahun 2025

No	Kategori	Frekuensi (orang)	Persentase (%)
1	Puas	65	52,4
2	Tidak Puas	59	47,6
Total		124	100,0

Tabel 2 di atas menunjukkan bahwa pasien yang puas sebanyak 65 orang (52,4%) dan pasien yang tidak puas sebanyak 59 orang (47,6%).

Tabel 3. Hubungan Penggunaan Pendaftaran *Online* Menggunakan *Mobile* Jaminan Kesehatan Nasional (JKN) Pasien Rawat Jalan dengan Kepuasan Waktu Tunggu Pasien di RS Grandmed Lubuk Pakam tahun 2025

Penggunaan pendaftaran <i>online</i> menggunakan <i>mobile</i> Jaminan Kesehatan Nasional (JKN)	Kepuasan waktu tunggu pasien				Total		<i>pValue</i>
	Puas		Tidak Puas				
	f	%	f	%	f	%	
	Baik	59	47,6	8	6,5	67	
Tidak baik	6	4,8	51	41,1	57	45,9	0,037
Total	65	52,4	59	47,6	124	100,0	

Tabel 3 di atas memperlihatkan bahwa responden yang menggunakan aplikasi JKN Mobile saat pendaftaran secara baik dengan puas sebanyak 47,6%. Responden yang menggunakan aplikasi JKN Mobile saat pendaftaran secara tidak baik dengan tidak puas sebanyak 41,1%. Hasil uji statistik chi square diperoleh nilai $p=0,037$ maka bisa ditarik kesimpulan bahwa ada hubungan pemanfaatan registrasi daring menggunakan aplikasi JKN Mobile individu penerima layanan rawat jalan dengan tingkat kepuasan durasi menunggu individu penerima layanan. Nilai PR 3,153 pada 95% CI (1,729-5,748), yang berarti pemanfaatan aplikasi JKN Mobile saat pendaftaran secara baik cenderung 3 kali lebih tinggi untuk menyebabkan tingkat kepuasan individu penerima layanan, dibanding dengan tidak menggunakan aplikasi JKN Mobile saat pendaftaran [18].

4. PEMBAHASAN

Dari temuan kajian bahwa individu penerima layanan yang puas sebanyak 65 orang (52,4%) dan individu penerima layanan Sebanyak 59 orang (47,6%) menyatakan tidak puas. Tingkat kepuasan pelanggan dipengaruhi oleh berbagai aspek pelayanan yang diterima selama menjalani tahapan layanan kesehatan. Ketidakpuasan yang muncul pada tahap awal pelayanan dapat menimbulkan persepsi negatif terhadap kualitas layanan selanjutnya, sehingga berdampak pada ketidakpuasan secara keseluruhan. Dalam konteks persaingan saat ini, kepuasan pelanggan menjadi faktor kunci keberhasilan. Pelayanan yang memuaskan akan mendorong pasien untuk tetap menggunakan layanan tersebut, dan loyalitas pelanggan yang terbentuk akan membantu institusi kesehatan mempertahankan eksistensinya [19].

Dari temuan kajian didapatkan bahwa responden yang menggunakan aplikasi JKN Mobile saat pendaftaran secara baik dengan puas sebanyak 47,6%. Responden yang menggunakan aplikasi JKN Mobile saat pendaftaran secara tidak baik dengan tidak puas sebanyak 41,1%. Hasil uji statistik chi square diperoleh nilai $p=0,037$ maka bisa ditarik kesimpulan bahwa ada hubungan pemanfaatan registrasi daring menggunakan aplikasi JKN Mobile individu penerima layanan rawat jalan dengan tingkat kepuasan durasi menunggu individu penerima layanan. Nilai PR 3,153 pada 95% CI (1,729-5,748), yang berarti pemanfaatan aplikasi JKN Mobile saat pendaftaran secara baik cenderung 3 kali lebih tinggi untuk menyebabkan tingkat kepuasan individu penerima layanan, dibanding dengan tidak menggunakan aplikasi JKN Mobile saat pendaftaran [20].

5. KESIMPULAN

Berdasarkan hasil analisis statistik dan pembahasan yang telah dilakukan, dapat disimpulkan bahwa terdapat hubungan antara penggunaan pendaftaran online melalui aplikasi Mobile Jaminan Kesehatan Nasional (JKN) dengan tingkat kepuasan pasien terhadap waktu tunggu pelayanan rawat jalan, yaitu sebagai berikut:

1. Penggunaan pendaftaran online melalui Mobile JKN termasuk dalam kategori baik sebesar 56,5%.
2. Tingkat kepuasan pasien berada pada kategori puas sebesar 52,4%.
3. Terdapat hubungan yang signifikan antara penggunaan pendaftaran online Mobile JKN dengan kepuasan waktu tunggu pasien rawat jalan, dengan nilai $p = 0,037 < \alpha = 0,05$.

UCAPAN TERIMA KASIH

Segala puji dan syukur penulis panjatkan ke hadirat Allah SWT atas limpahan rahmat, kasih sayang, serta karunia-Nya, sehingga penulis dapat menyelesaikan kajian ini dengan baik. Penulis menyadari bahwa terselesaikannya

kajian ini tidak terlepas dari bantuan, dukungan, serta doa dari berbagai pihak. Oleh karena itu, dengan penuh rasa hormat dan kerendahan hati, penulis menyampaikan terima kasih yang sebesar-besarnya. Penulis juga memahami bahwa kajian ini masih memiliki kekurangan, sehingga kritik dan saran yang membangun sangat diharapkan untuk penyempurnaan di masa mendatang. Semoga kajian ini dapat memberikan manfaat bagi pengembangan ilmu pengetahuan serta menjadi bahan masukan dalam upaya meningkatkan motivasi kerja tenaga kesehatan.

DAFTAR PUSTAKA

- [1] Poni, S., & Eva, H, F. 2021. Efektivitas Pelayanan Mobile Jaminan Kesehatan (JKN) Di Puskesmas Pacet Kabupaten Mojokerto. *Publika*. Vol 11 Nomor 3, Tahun 2021, 2097-2106
- [2] Sapitri, P., & Sari, I. 2020. Tingkat Kepuasan Pasien Peserta BPJS Kesehatan Terhadap Mutu Pelayanan Kesehatan Di UPTD Puskesmas Rawat Inap Ciranjang. *Cerdika: Jurnal Ilmiah Indonesia*, 1(10), 1323-1333
- [3] Rachmadi. 2020. Hubungan Waktu Tunggu Dengan Kepuasan Pasien Rawat Jalan RSUD Kabupaten Karimun. <http://repository.abstrak.ac.i/bitstream/m/123456789//.pdf> (Skripsi). Diunduh tanggal 05 November 2025.
- [4] Sulistyorini, D., Imanuddin, B., & Supandi, Bayu, K. 2018. Hubungan Waktu Tunggu Pendaftaran Dengan Kepuasan Pasien di Tempat Pendaftaran Pasien Rawat Jalan. 2(1), 33–43. <https://sinta.kemdikbud.go.id/author/profile/6647889/?view=googlescholar>.
- [5] BPJS Kesehatan. 2019. Penerapan BPJS Kesehatan oleh pemerintah Indonesia. Tersedia di <https://bpjs-kesehatan.go.id/bpjs/> diakses pada 17 Januari 2025
- [6] BPJS Kesehatan, 2021. Cara Penggunaan dan Pemakaian Fitur pada Aplikasi Mobile JKN, BPJS Kesehatan
- [7] Lubis, B.O., Salim, A. and Jefa, J. 2020. ‘Evaluasi Usability Sistem Aplikasi Mobile JKN Menggunakan Use Questionnaire’, *Jurnal SAINTEKOM*, 10(1),p. 65. Available at: <https://doi.org/10.33020/saintekom.v10i1.131>Maulida, R., & Jaroji, J. (2019). Sistem Antrian Multi Channel Rumah Sakit Berbasis Web. *INOVTEK Polbeng - Seri Informatika*, 3(2), 140. <https://doi.org/10.35314/isi.v3i2.827>
- [8] BPJS Kesehatan, 2021. Cara Penggunaan dan Pemakaian Fitur pada Aplikasi Mobile JKN, BPJS Kesehatan
- [9] Rachmawaty (2019). “Persepsi Pasien di Puskesmas Kota Semarang Terhadap Pendaftaran Online Sebagai Implikasi Smart City,” *Visikes*, vol. 18, no. 2, pp. 1–8, 2020, [Online]. Available: http://publika.si.dinus.ac.id/index.php/vi_sikes/article/view/367
- [10] Maulidah, T. (2019). Mutu Pelayanan di Tempat Pendaftaran Pasien Rawat Jalan *HIGEIA (Journal of Public Health Research and Development)*, 3(4), pp. 601-611
- [11] Hidayat, B., 2020. Bukti Empiris Kebijakan Asuransi Kesehatan Sosial: Analisis Survei Aspek Kehidupan Rumah Tangga Indonesia (Sakerti). *Jurnal Manajemen Pelayanan Kesehatan*, 13(03), pp.117–125.
- [12] BPJS Kesehatan. 2019. Penerapan BPJS Kesehatan oleh pemerintah Indonesia. Tersedia di <https://bpjs-kesehatan.go.id/bpjs/> diakses pada 17 Januari 2025
- [13] Jatmika, 2024. Hubungan Pengetahuan Dengan Penggunaan Mobile JKN Di Rumah Sakit Santa Elisabeth Medan Tahun 2024. <https://repository1.stikeselizabethmedan.ac.id/fi/les/origina/7c0b13d4ea70096eba70e38d1316fe181533ccd.pdf>
- [14] Dwijulianti, F., & Anggrainie, N. 2023. Pengaruh E-Service Quality, E-Trust, Kelengkapan Fitur, Kemudahan Penggunaan, Keamanan Data, Dan Persepsi Manfaat Terhadap Kepuasan Pengguna Aplikasi Mobile Jkn. *Jurnal Ekonomi, Manajemen Dan Akuntansi*, 2(5), 1–14. <http://jurnal.anfa.co.id/index.php/mufakat>
- [15] Anggrainie, N. 2023. Pengaruh E-Service Quality, E-Trust, Kelengkapan Fitur, Kemudahan Penggunaan, Keamanan Data, Dan Persepsi Manfaat Terhadap Kepuasan Pengguna Aplikasi Mobile Jkn. *Jurnal Ekonomi, Manajemen Dan Akuntansi*, 2(5), 1–14. <http://jurnal.anfa.co.id/index.php/mufakat>
- [16] Puspita, M.R., dan Sani, F.N. 2021. Hubungan Waktu Tunggu Pelayanan Terhadap Tingkat Kepuasan Pasien Di Poliklinik Kebidanan Dan Kandungan Rsud Kota Surakarta. *Profesi (Profesional Islam) : Media Publikasi Penelitian*. 2017, 14(2): 24-31.
- [17] Dwijulianti, F., & Anggrainie, N. 2023. Pengaruh E-Service Quality, E-Trust, Kelengkapan Fitur, Kemudahan Penggunaan, Keamanan Data, Dan Persepsi Manfaat Terhadap Kepuasan Pengguna Aplikasi Mobile Jkn. *Jurnal Ekonomi, Manajemen Dan Akuntansi*, 2(5), 1–14. <http://jurnal.anfa.co.id/index.php/mufakat>

- [18] Lubis, B.O., Salim, A. and Jefi, J. 2020. 'Evaluasi Usability Sistem Aplikasi Mobile JKN Menggunakan Use Questionnaire', Jurnal SAINTEKOM, 10(1),p. 65. Available at: <https://doi.org/10.33020/saintekom.v10i1.131>
- Maulida, R., & Jaroji, J. (2019). Sistem Antrian Multi Channel Rumah Sakit Berbasis Web. INOVTEK Polbeng - Seri Informatika, 3(2), 140. <https://doi.org/10.35314/isi.v3i2.827>
- [19] Poni, S., & Eva, H, F. 2021. Efektivitas Pelayanan Mobile Jaminan Kesehatan (JKN) Di Puskesmas Pacet Kabupaten Mojokerto. Publika. Vol 11 Nomor 3, Tahun 2021, 2097-2106
- [20] Sembiring, B., & Munthe, N. 2021. The Relationship of Patient Satisfaction with the Waiting Time and Fast Track Services: Structural Equation Modelling Test. Proceedings of 1st International Conference on Health Sciences and Biotechnology (ICHB 2021), <https://doi.org/10.2991/iahsr.k.220303.034>