

PENGARUH EFEKTIVITAS SISTEM PENDAFTARAN ONLINE PASIEN RAWAT JALAN TERHADAP SISTEM ANTRIAN DI RS AMC BANDUNG

Diana Novianti¹, Erix Gunawan²

^{1,2}Program Studi Rekam Medis dan Informasi Kesehatan

^{1,2}Politeknik Piksi Ganesha, Jl. Jend. Gatot Soebroto No. 301 Bandung

E-mail: 1diananvnt19@gmail.com , 2erix.gunawan@piksi.ac.id

ABSTRACT

This study aims to determine the effect of the effectiveness of the outpatient online registration system on the queuing system at AMC Bandung Hospital. The research method used is a quantitative approach with data collection techniques carried out by distributing questionnaires distributed to 100 JKN mobile user patients at AMC Bandung Hospital. From the results of distributing the questionnaires, it was found that the effect of the effectiveness of the outpatient online registration system on the queuing system at AMC Bandung Hospital was 61.9% with positive results. However, there are still some obstacles in using the JKN mobile application at AMC Bandung Hospital, namely: (1) lack of understanding of BPJS Kesehatan patients regarding the use of the JKN mobile application, (2) lack of information and socialization from the hospital regarding the use of the JKN mobile application. In this case, the authors provide suggestions to the Bandung AMC Hospital including: (1) The hospital can work with the BPJS Health to hold socialization about the advantages and uses of the JKN mobile application, (2) In the implementation of an outpatient online registration system using the JKN mobile application at AMC Bandung Hospital, it is expected to be used consistently.

Keywords: Registration, Online, JKN, Queuing

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh efektivitas sistem pendaftaran *online* pasien rawat jalan terhadap sistem antrian di RS AMC Bandung. Metode penelitian yang dilakukan adalah dengan metode pendekatan kuantitatif dengan teknik pengumpulan data yang dilakukan adalah dengan menyebar kuesioner yang disebar kepada 100 pasien pengguna mobile JKN di RS AMC Bandung. Dari hasil penyebaran kuesioner tersebut didapat hasil pengaruh efektivitas sistem pendaftaran *online* pasien rawat jalan terhadap sistem antrian di RS AMC Bandung sebesar 61.9% dengan hasil positif. Namun masih ditemukan beberapa kendala dalam penggunaan aplikasi *mobile* JKN di RS AMC Bandung, yakni : (1) kurangnya pemahaman pasien BPJS Kesehatan mengenai penggunaan aplikasi *mobile* JKN, (2) kurangnya informasi dan sosialisasi dari pihak RS mengenai penggunaan aplikasi *mobile* JKN. Dalam hal ini, penulis memberikan saran kepada pihak RS AMC Bandung diantaranya: (1) Pihak RS dapat bekerja sama dengan pihak BPJS Kesehatan untuk mengadakan sosialisasi mengenai keuntungan-keuntungan dan kegunaan dari aplikasi *mobile* JKN, (2) Dalam implementasi efektivitas sistem pendaftaran *online* pasien rawat jalan menggunakan aplikasi *mobile* JKN di RS AMC Bandung diharapkan dapat digunakan secara konsisten.

Kata Kunci: Pendaftaran, Online, JKN, Antrian

PENDAHULUAN

Perkembangan teknologi pada saat ini sangat berpengaruh terhadap berbagai aspek kegiatan terutama dalam bidang pekerjaan, yang dimana keberadaannya ini sangat mendukung kegiatan kerja dari segi efisiensi waktu dan produktivitas kinerja. Kemajuan teknologi yang semakin melesat menyebabkan berbagai lini sektor instansi berbondong-bondong memanfaatkannya untuk kepentingan dan keberhasilan suatu pekerjaan, tidak terkecuali pada instansi kesehatan.

Rumah sakit sebagai institusi kesehatan yang dimana menurut (Peraturan Pemerintah No 47, 2021) tentang penyelenggaraan bidang perumhaskitan, rumah sakit adalah institusi pelayanan kesehatan yang menyelenggarakan pelayanan kesehatan perorangan secara paripurna dengan menyediakan pelayanan rawat inap, rawat jalan dan gawat darurat.

Rekam Medis (Permenkes No. 24 Tahun 2022:4) Menurut pasal 1 Rekam Medis adalah dokumen yang berisikan data identitas pasien, pemeriksaan, pengobatan, Tindakan, dan pelayanan lain yang telah diberikan kepada pasien.

Menurut Dirjen Yanmed (2006:22) (Widiyana & Gunawan, 2022) pendaftaran adalah tata cara penerimaan pasien yang akan berobat ke poliklinik maupun di rawat yang merupakan dari suatu sistem prosedur pelayanan rumah sakit.

Pendaftaran menurut (Permenkes RI No. 24 Tahun 2022 Tentang Rekam Medis), registrasi pasien sebagaimana dimaksud dalam pasal 13 ayat (1) huruf a merupakan kegiatan pendaftaran berupa pengisian data identitas dan data sosial pasien rawat jalan, rawat darurat, dan rawat inap.

rangkaian awal aktivitas rumah sakit saat pasien berkunjung ke rumah sakit untuk berobat maupun berkonsultasi dengan dokter. Namun tak jarang, banyaknya pasien yang berkunjung menyebabkan menumpuknya antrian

pasien di pendaftaran, sehingga berdampak terhadap mutu pelayanan pasien oleh petugas pendaftaran rumah sakit. Pelayanan di Tempat Pendaftaran Pasien Rawat Jalan (TPPRJ) merupakan layanan bersifat administratif, yang dimana informasi awal pasien rawat jalan saat berkunjung ke rumah sakit tercatat di bagian pendaftaran, maka dari itu petugas pendaftaran juga harus ikut andil dalam menjaga kerahasiaan rekam medis pasien, serta harus akurat, tepat waktu dan relevan dalam mengambil keputusan atas data pasien.

Penyelenggaraan rekam medis menurut (Permenkes RI, 2013) tentang penyelenggaraan pekerjaan perekam medis pada pasal 15, yang menyebutkan salah satu bentuk pelayanan rekam medis dan informasi kesehatan yang dilakukan oleh perekam medis adalah pelayanan rekam medis manual dan pelayanan registrasi komputerisasi.

Di era kemajuan teknologi ini, sudah banyak instansi kesehatan yang menerapkan sistem pendaftaran online. Penerapan sistem pendaftaran online ini bertujuan untuk mempermudah proses pendaftaran oleh pasien. Efektivitas sistem pendaftaran online memungkinkan pasien untuk melakukan pendaftaran atau janji temu dengan dokter melalui platform digital, seperti situs web atau aplikasi mobile. Tanpa harus mengunjungi rumah sakit secara fisik, pasien dapat melakukan pendaftaran kapan saja dan di mana saja, sehingga diharapkan dapat mengurangi waktu tunggu dan tingkat antrian pasien ketika melakukan pendaftaran ke poliklinik.

Demikian halnya di RS AMC Bandung yang sudah menerapkan efektivitas sistem pendaftaran online, yang dimana RS AMC Bandung memiliki 2 (dua) efektivitas sistem pendaftaran online yakni meliputi aplikasi Mobile JKN, yang sudah berjalan sejak bulan Juli 2022 dan melalui pendaftaran online via

Web / aplikasi RS AMC yang sudah berjalan sejak 23 September 2022. Aplikasi RS AMC yakni reformasi baru dari pendaftaran online via SMS yang sebenarnya sudah berjalan sejak lama, yang diganti menjadi sebuah aplikasi mobile, namun demikian penggunaannya masih kurang efektif, karena pasien harus tetap mengambil nomor antrian untuk melakukan registrasi ke loket pendaftaran. Untuk aplikasi mobile JKN sendiri pertama kali diluncurkan pada tanggal 15 November 2017, oleh Badan penyelenggara Jaminan kesehatan Nasional. Tujuan dari implementasi pendaftaran online dengan menggunakan aplikasi Mobile JKN adalah untuk meningkatkan dalam efisiensi pelayanan pasien rawat jalan, serta untuk meminimalisir tingkat antrian pasien. Akan tetapi masih terdapat sejumlah kendala dalam implementasi penggunaan aplikasi Mobile JKN ini hasil dari pengamatan beberapa petugas rekam medis bagian pendaftaran pasien rawat jalan.

Menurut (Suhadi et al., 2022) ada pengaruh penggunaan aplikasi mobile JKN terhadap kemudahan akses pelayanan BPJS. Beberapa kemudahan yang diperoleh dengan memanfaatkan aplikasi mobile JKN adalah kemudahan mendaftar dan mengubah data kepesertaan, kemudahan mengetahui informasi data peserta dan keluarga, kemudahan mengetahui informasi tagihan dan pembayaran iuran, dan kemudahan menyampaikan pengaduan dan permintaan informasi JKN.

Berdasarkan latar belakang diatas maka penulis tertarik untuk mengkaji fenomena pada penggunaan layanan mobile JKN tersebut secara mendalam dengan judul pengaruh efektivitas sistem pendaftaran online pasien rawat jalan terhadap sistem antrian di RS AMC Bandung

METODE

Metode penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode kuantitatif dengan pendekatan deskriptif. Menurut (Sugiyono, 2017:14) metode penelitian kuantitatif dapat diartikan sebagai metode penelitian yang berlandaskan pada filsafat positivisme, digunakan untuk meneliti pada populasi atau sampel tertentu, teknik pengambilan sampel pada umumnya dilakukan secara random, pengumpulan data menggunakan instrumen penelitian, analisis dan bersifat kuantitatif/statistik, dengan tujuan untuk menguji hipotesis yang telah ditetapkan

Adapun teknik pengumpulan data yang dilakukan yakni :

1. Observasi

Menurut (Sugiyono, 2019) observasi sebagai teknik pengumpulan data mempunyai ciri yang spesifik bila dibandingkan dengan teknik yang lain, yaitu wawancara dan kuesioner. Dalam hal ini penulis melakukan observasi dari tanggal 3 April 2023 s/d 9 Juni 2023 di RS AMC Bandung.

2. Wawancara

Menurut (Sugiyono, 2019:203) wawancara digunakan sebagai teknik pengumpulan data apabila peneliti ingin melakukan studi pendahuluan untuk menemukan permasalahan yang harus diteliti, dan juga apabila peneliti ingin mengetahui hal-hal dari responden yang lebih mendalam dan jumlah respondennya sedikit/kecil. Penulis melakukan wawancara kepada satu narasumber yakni petugas pendaftaran.

3. Kuesioner (Angket)

Menurut (Sugiyono, 2019:204) kuesioner merupakan teknik pengumpulan data yang dilakukan dengan cara memberi seperangkat pertanyaan atau pernyataan tertulis kepada responden untuk di jawabnya. Dalam penelitian ini, penulis menyebar 16 butir kuesioner kepada responden.

4. Studi Pustaka

Menurut (Nazir, 2013) teknik pengumpulan data dengan mengadakan studi penelaah terhadap buku-buku, literatur- literatur, catatan-catatan, dan laporan-laporan yang ada hubungannya dengan masalah yang dipecahkan. Dalam penelitian ini penulis menggunakan buku-buku dan bahan yang berhubungan dengan permasalahan yang diteliti untuk memperkuat hasil penelitian. Studi kepustakaan yang dimaksud disini adalah memanfaatkan informasi yang terdapat dalam literatur untuk membandingkan teori dengan hasil observasi di lapangan dan membantu memecahkan masalah penelitian ini.

Adapun dalam penelitian ini menggunakan 100 sampel data responden pasien pengguna aplikasi mobile JKN di RS AMC Bandung. Menurut (Sugiyono, 2013) untuk menentukan ukuran sampel penelitian menggunakan rumus slovin (Riduwan, 2013; Sari et al., 2019).

Metode pengolahan / analisis data untuk mengukur tingkat efektivitas /kesuksesan dalam penggunaan aplikasi mobile JKN adalah dengan menggunakan skala likert dengan tabel tingkat kesuksesan.

$$\text{Efektivitas} = \frac{(\text{Total skor yang diperoleh})}{(\text{Skor ideal})} \times 100\%$$

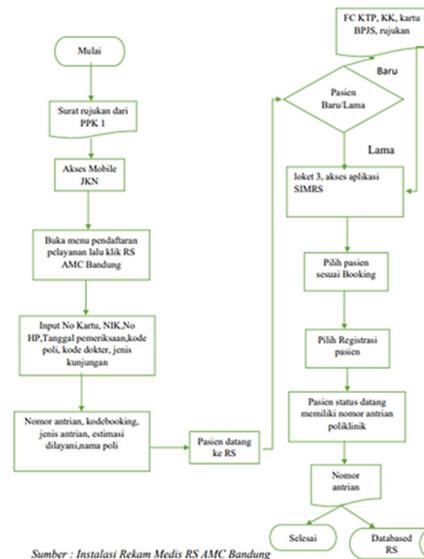
Tabel 1. Tingkat Kesuksesan/Keefektifan

Rasio Efektivitas	Tingkat Capaian
0 – 20 %	Sangat tidak <u>efektif</u>
21 – 40 %	Tidak <u>efektif</u>
41 – 60 %	Cukup <u>efektif</u>
61 – 80 %	<u>Efektif</u>
81 – 100 %	Sangat <u>efektif</u>

Sumber : (Utami & Samopa, 2013)

HASIL DAN PEMBAHASAN

1. Alur efektivitas sistem pendaftaran online pasien rawat jalan menggunakan aplikasi mobile JKN



Sumber : Instalasi Rekam Medis RS AMC Bandung

Gambar 1. Flowchart (Alur) Efektivitas Sistem Pendaftaran Online Pasien Rawat Jalan Menggunakan Aplikasi Mobile JKN

Prosedur Efektivitas Sistem Pendaftaran Online Pasien Rawat Jalan Menggunakan Aplikasi Mobile JKN di RS AMC Bandung.

- Pasien sudah memiliki rujukan dari faskes 1.
- Pasien mendaftar via mobile JKN, dengan ketentuan pendaftaran wajib dilakukan maksimal 24 jam sebelum hari kontrol / berobat.
- Pasien melakukan registrasi pendaftaran pada mobile JKN meliputi memilih rumah sakit AMC sebagai tujuan faskes untuk berobat, lalu pilih poliklinik sesuai penyakit, isikan juga keluhan penyakitnya..
- pasien akan mendapatkan nomor antrian, dan jam pelayanan serta nama dokter di poliklinik yang dituju.
- Ketika tanggal kontrol/berobat tiba, pasien datang ke rumah sakit.
- Setelah pasien datang ke rumah sakit, pasien langsung menghampiri

petugas khusus pendaftaran online via mobile JKN, tepatnya petugas loket 3, lalu menunjukkan bukti pendaftaran kepada petugas loket berupa nomor antrian ke poliklinik.

g. Petugas loket akan menanyakan persyaratan untuk pasien baru berupa fotokopi KTP, kartu BPJS, Kartu keluarga rujukan/ surat kontrol dan nomor antrian pada mobile JKN pasien.

h. Petugas loket menginputkan identitas pasien pada SIMRS dengan lengkap dan benar sesuai kartu identitas pasien.

i. Petugas loket mengarahkan pasien untuk menekan tombol check in pada mobile JKN.

j. Petugas loket akan mencetak SEP penjamin BPJS dan nomor antrian ke poliklinik, lalu menyamakan nomor antrian yang dicetak dengan yang terdapat pada mobile JKN.

k. Petugas loket memberikan nomor antrian poliklinik kepada pasien bersangkutan.

l. Petugas loket akan mengarahkan pasien untuk menunggu di poliklinik yang dituju.

2. Pengaruh Efektivitas Sistem Pendaftaran Online Pasien Rawat Jalan Terhadap Sistem Antrian di RS AMC Bandung

2.1. Uji Validitas dan Reliabilitas

Untuk menghitung kesahihan atau kevalidan sebuah pernyataan dibutuhkan nilai signifikansi. Namun sebelumnya, pengujian dalam penelitian ini adalah pengujian dua arah dan untuk menentukan nilai rtabel, pada tahap awal penelitian ini digunakan 100 sampel dengan $\alpha = 5\%$, untuk $df = N-2$, dalam kasus ini $df = 100 - 2 = 98$, dengan nilai signifikansi 95% dan $\alpha = 5\%$. Uji validitas berikut menggunakan IBM SPSS Statistics 25. Uji validitas dilakukan untuk mengetahui apakah pertanyaan pada kuesioner layak untuk

digunakan. Pertanyaan dikatakan valid apabila nilai rhitung $>$ rtabel, jika nilai rhitung $<$ rtabel = tidak valid. Uji validitas dilakukan pada 100 responden yang memenuhi kriteria yang telah ditentukan melalui rumus slovin.

Tabel 2. Uji Validitas Variabel Efektivitas Sistem Pendaftaran Online (X)

Item-Total Statistics				
	Scale	Corrected	Cronbach's	
Scale Mean if	Variance if	Item-Total	Alpha if Item	
Item Deleted	Item Deleted	Correlation	Deleted	
X1	20.19	5.893	.503	.846
X2	20.35	5.745	.679	.819
X3	20.48	5.383	.741	.805
X4	20.58	5.115	.606	.831
X5	20.57	5.258	.620	.826
X6	20.53	5.080	.690	.811

Sumber : Diolah Penulis, SPSS 25 (2023)

Tabel 3. Uji Validitas Variabel Sistem Antrian (Y)

Item-Total Statistics				
	Scale	Corrected	Cronbach's	
Scale Mean if	Variance if	Item-Total	Alpha if Item	
Item Deleted	Item Deleted	Correlation	Deleted	
Y1	36.07	15.096	.663	.905
Y2	36.04	14.645	.720	.902
Y3	36.18	14.917	.660	.905
Y4	36.33	14.163	.722	.902
Y5	36.19	14.822	.650	.906
Y6	36.19	15.590	.662	.905
Y7	36.16	15.368	.675	.905
Y8	36.03	16.171	.562	.911
Y9	36.22	14.901	.742	.900
Y10	36.12	14.854	.785	.898

Sumber : Diolah Penulis, SPSS 25 (2023)

Dari hasil uji validitas table 2 dan 3 terhadap item-item pernyataan menunjukkan nilai signifikansi dinyatakan valid pada variabel efektivitas sistem

pendaftaran online dan variabel sistem antrian. Dapat disimpulkan, bahwa pernyataan dari kedua variabel tersebut shahih untuk penelitian ini.

Reliabilitas merupakan kestabilan pengukuran, alat dikatakan reliabel jika digunakan berulang-ulang nilai sama. Uji reliabilitas pada penelitian ini dilakukan di Rs AMC Bandung. teknik uji yang digunakan adalah uji Cronbach's Alpha.

Tabel 4. Uji Reliabilitas Variabel

Reliability Statistics	
Cronbach's Alpha	N of Items
.935	16

Sumber : Diolah Penulis, SPSS 25 (2023)

Berdasarkan table 4. diperoleh r hitung untuk total seluruh 16 butir pernyataan pada Cronbach's Alpha sebesar 0.935, yang artinya lebih besar dari nilai rtabel dengan angka 0.197. Maka dengan demikian dapat disimpulkan bahwa seluruh butir pernyataan dalam kuesioner ini dapat digunakan karena telah reliabel.

2.2. Uji Korelasi

Tabel 5. Hasil Uji Korelasi variabel

		Correlations	
		Efektivitas Sistem	
		Pendaftaran	
		Online	Sistem Antrian
Efektivitas Sistem	Pearson Correlation	1	.787**
Pendaftaran Online	Sig. (2-tailed)		.000
	N	100	100
Sistem Antrian	Pearson Correlation	.787**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	
	N	100	100

** . Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

Sumber : Diolah Penulis, SPSS 25 (2023)

Uji korelasi bertujuan untuk mengetahui tingkat keeratan hubungan antara variabel

yang dinyatakan dengan koefisien korelasi (r) dan untuk mengetahui jenis hubungan antar variabel bebas (X) dan variabel terikat (Y) bersifat positif atau negatif. Hal tersebut dapat didasari pada keputusan berikut :

- Jika nilai signifikansi < 0,05, maka berkorelasi.
- Jika nilai signifikansi > 0,05, maka tidak berkorelasi.

Berdasarkan hasil uji korelasi pada tabel diatas untuk variabel efektivitas sistem pendaftaran online didapat nilai signifikansi 0,000 dan untuk variabel sistem antrian nilai signifikansinya 0,000. Maka dapat diketahui bahwa kedua variabel ini memiliki hubungan / berkorelasi. Dengan nilai korelasi pada variabel efektivitas sistem pendaftaran online adalah 0,787 dan untuk variabel sistem antrian adalah 0,787, bentuk hubungan antara dua variabel ini bersifat positif, yang dimana semakin tinggi efektivitas sistem pendaftaran online semakin tinggi pula strategi meminimalisir sistem antrian. Untuk mengetahui derajat hubungan antara kedua variabel tersebut, maka dapat berpedoman pada pedoman derajat hubungan berikut ini.

- Nilai Pearson Correlation 0,00 / 0,20 = tidak ada korelasi.
- Nilai Pearson Correlation 0,21 / 0,40 = korelasi lemah.
- Nilai Pearson Correlation 0,41 / 0,60 = korelasi sedang.
- Nilai Pearson Correlation 0,61 / 0,80 = korelasi kuat.
- Nilai Pearson Correlation 0,81/ 1,00 = korelasi sempurna.

Maka dapat disimpulkan hubungan/korelasi antara variabel efektivitas sistem pendaftaran online (X) dengan variabel sistem antrian (Y) dengan nilai angkat signifikansi 0,787, berada pada interval nilai pearson correlation 0,61 / 0,80 yang

artinya variabel (X) terhadap variabel (Y) pada penelitian ini dengan derajat hubungan yaitu korelasi kuat.

2.3. Uji Regresi Linier Sederhana

Tabel 6. Hasil Uji Regresi Linier Sederhana

Model	Coefficients ^a				
	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
(Constant)	10.060	2.402		4.187	.000
Efektivitas Sistem Pendaftaran Online	1.227	.097	.787	12.611	.000

a. Dependent Variable: Sistem Antrian

Sumber : Diolah Penulis, SPSS 25 (2023)

$$(Y = 10,060 + 1,227 X)$$

Berdasarkan hasil uji regresi linier sederhana tersebut, menunjukkan nilai constant sebesar 10,060 dan nilai variabel efektivitas sistem pendaftaran online (X) sebesar 1,227. nilai koefisien regresi bernilai positif sehingga dapat dikatakan bahwa arah pengaruh antara variabel X dan variabel Y adalah positif.

2.4. Uji Hipotesis

Pada uji hipotesis ini untuk mencari nilai t yakni menggunakan rumus nilai thitung > ttabel. , dengan nilai signifikansi < 0,05. Pada penelitian ini menggunakan pengujian dua arah dan dengan nilai sampel sebanyak 100 dan $\alpha/2 = 5\%/2 = 0,025$. Dalam penelitian ini penulis memiliki pernyataan (hipotesis) sebagai berikut :

H0 : Efektivitas sistem pendaftaran online pasien rawat jalan tidak berpengaruh terhadap sistem antrian di RS AMC Bandung.

Ha : Efektivitas sistem pendaftaran online pasien rawat jalan berpengaruh terhadap sistem antrian di RS AMC Bandung. Berikut penulis paparkan nilai t tabel dan uji t hipotesis yang penulis olah menggunakan SPSS statistics versi 25.

Tabel 7. Hasil Uji Hipotesis

Model	Coefficients ^a				
	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
(Constant)	10.060	2.402		4.187	.000
Efektivitas Sistem Pendaftaran Online	1.227	.097	.787	12.611	.000

a. Dependent Variable: Sistem Antrian

Sumber : Diolah Penulis, SPSS 25 (2023)

Maka dapat disimpulkan interpretasi pada pengujian ini didapat nilai t tabel yakni sebesar 1,987 (pada t tabel dengan rumus $df = N-2, 100-2 = 98$) dan pada tabel 4 dihasilkan t hitung sebesar 12,611 pada kolom t. Sesuai ketentuan jika t hitung > t tabel , $12,611 > 1,987$ maka pengujian hipotesis dalam penelitian ini signifikan dengan dan H0 ditolak dan Ha diterima, artinya efektivitas sistem pendaftaran online berpengaruh terhadap sistem antrian secara signifikan.

2.5. Uji Koefisien Determinasi

Table 8. Hasil Uji Koefisien Determinasi

Model	Model Summary			
	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.787 ^a	.619	.615	2.663

a. Predictors: (Constant), Efektivitas Sistem Pendaftaran

Online

Sumber : Diolah Penulis, SPSS 25 (2023)

Dari hasil tersebut diketahui besarnya korelasi / hubungan (R) yaitu sebesar 0,787 dan diperoleh koefisien determinasi r^2

pada kolom R Square sebesar 0,619, yang berarti bahwa pengaruh variabel bebas (efektivitas sistem pendaftaran online) terhadap variabel terikat (sistem antrian) adalah sebesar 61,9%. Sedangkan untuk sisanya sebesar 38,1% masih menggunakan sistem pendaftaran secara langsung dengan datang ke rumah sakit. Dari hasil tersebut, dapat disimpulkan meskipun sistem pendaftaran online menggunakan aplikasi mobile JKN belum sepenuhnya berhasil untuk mengatasi antrian di RS AMC Bandung, namun bila semakin besar pengaruhnya akan berpotensi besar juga untuk digunakan sebagai strategi meminimalisir sistem antrian di RS AMC Bandung.

3. Efektivitas Sistem Pendaftaran Online (X) Menggunakan Aplikasi Mobile JKN

Berikut adalah penyajian tabel skor untuk variabel efektivitas sistem pendaftaran Online (X) pada pasien rawat jalan meliputi 6 butir pernyataan yang disebar kepada 100 responden pengguna layanan mobile JKN.

Tabel 9. Hasil Kuesioner Responden efektivitas sistem pendaftaran online (X)

No		SS	S	RG	TS	STS	F	%
1	Mendaftar online via Mobile JKN di RS AMC Bandung sangat memudahkan pasien dalam mengatur waktu kunjungan untuk berobat ke RS AMC Bandung	38	59	1	2	0	100	100%
2	Mendaftar online via Mobile JKN, sangat efisien dari segi waktu tunggu dan tidak memakan waktu lama saat menunggu registrasi pendaftaran di loket RS AMC	22	76	1	1	0	100	100%
3	Saya merasa kecepatan dan ketepatan petugas loket pendaftaran RS AMC saat mendaftarkan pasien mendaftar via Mobile JKN sangat tepat waktu.	17	73	9	1	0	100	100%
4	Saya merasa kecermatan petugas dalam sistem pelayanan yang diterapkan di RS AMC memberikan pelayanan dengan tidak memihak atau memberikan keuntungan pada pihak-pihak tertentu.	15	67	15	2	1	100	100%
5	Saya merasa dalam pemberian informasi dan penjelasan tentang pendaftaran via Mobile JKN, petugas khusus pendaftaran via Mobile JKN sangat baik	16	68	14	1	1	100	100%
6	Saya merasa, sikap petugas loket pendaftaran dalam mengatasi keluhan dari pasien mengenai pendaftaran via Mobile JKN sangat tenang dan bijak dalam merespon.	16	73	9	0	2	100	100%
Total		124	416	49	7	4	600	100%

Sumber Data : Data Primer

Perhitungan skor kuesioner variable (X), dengan total 6 pernyataan:

$$T \times P_n$$

Keterangan :

T : Total Jumlah Kuesioner yang memilih
P_n : pilihan angka skor likert.

a. Jumlah skor untuk yang menjawab
SS = 124 x 5 = 620

b. Jumlah skor untuk yang menjawab
S = 416 x 4 = 1.664

c. Jumlah skor untuk yang menjawab
RG = 49 x 3 = 147

d. Jumlah skor untuk yang menjawab
TS = 14 x 2 = 14

e. Jumlah skor untuk yang menjawab
STS = 4 x 1 = 4

Total = 2.449

Maka didapat skor penilaian pada pernyataan independent yakni sebesar 2.449.

$$\begin{aligned} \text{Efektivitas} &= (\text{Total skor yang} \\ &\text{diperoleh}) / (\text{Skor ideal}) \times 100 \\ \text{Indeks \%} &= 2.449 / 3.000 \times 100 \\ \text{Indeks} &= 81,64 \% \end{aligned}$$

Berdasarkan hasil analisis penyebaran kuesioner kepada 100 responden diketahui bahwa skor pada efektivitas sistem pendaftaran online menggunakan layanan mobile JKN di RS AMC Bandung menurut tanggapan responden pengguna layanan mobile JKN ini berada pada kategori “sangat sukses” atau “sangat efektif “ dari 6 butir pernyataan yang dijawab oleh 100 orang dengan persentase sebesar 81,64 %.

SIMPULAN

Berdasarkan pembahasan yang penulis uraikan sebelumnya, maka dapat ditarik kesimpulan dengan implementasi sistem pendaftaran online pasien rawat jalan melalui aplikasi mobile JKN di RS AMC Bandung dalam penggunaannya sudah berada pada kategori sangat efektif setelah melalui tahap pengujian dengan menyebar beberapa kuesioner kepada pasien. Selain itu, sistem pendaftaran online pasien rawat jalan menggunakan aplikasi mobile JKN berpengaruh terhadap sistem antrian di RS AMC Bandung, yang dimana dampak dari penggunaan layanan mobile JKN ini dapat mengurangi penumpukan antrian di loket pendaftaran. Meskipun penggunaannya sudah dalam kategori sangat efektif, namun masih belum sepenuhnya dapat mengatasi penumpukan sistem antrian di RS AMC Bandung untuk saat ini. Akan tetapi ditinjau dari prospek kedepannya, dengan besarnya penggunaan layanan aplikasi mobile JKN ini, akan berpotensi besar untuk menangani fenomena

penumpukan sistem antrian di RS AMC Bandung.

Untuk penelitian lebih lanjut, diharap dapat mengidentifikasi mengenai faktor-faktor permasalahan mengenai sistem pendaftaran online secara menyeluruh. Guna untuk mengetahui seberapa besar potensi penggunaan sistem pendaftaran online pasien rawat jalan dapat digunakan sebagai strategi meminimalisir fenomena sistem antrian di RS AMC Bandung.

DAFTAR PUSTAKA

- 4, P. B. R. N. (2018). Permenkes 24 tahun 2022. *Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 24 Tahun 2022*, 151(2), 10–17.
- Nazir, M. (2013). . *Metode Penelitian. Bogor: Ghalia Indonesia*. 93.
- Peraturan Pemerintah. (2021). *Peraturan Pemerintah Nomor 47 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Bidang Perumahsakit*. 086146.
- Permenkes RI. (2013). Permenkes 55 tahun 2013 tentang Penyelenggaraan Pekerjaan Perekam Medis. *Kemenkes RI, Nomor 65(879)*, 2004–2006.
- Riduwan, A. dan. (2013). *Rumus dan Data Data dalam Analisis Statistika*. Bandung: Alfabeta.
- Sari, L. mila, Hartini, S., & Andria, F. (2019). Na Me Nd Nb. *Efektivitas Penggunaan Aplikasi Mobile JKN Sebagai Strategi Meminimalisir Tingkat Antrian Di Kantor Cabang BPJS Kesehatan Kabupaten Bogor*.
- Sugiyono, P. D. (2013). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Sugiyono, P. D. (2017). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung : Alfabeta, CV.
- Sugiyono, P. D. (2019). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*, Bandung : CV, Alfabeta. 203.
- Suhadi, Jumakil, & Irma. (2022). Aplikasi Mobile JKN untuk Memudahkan Akses Pelayanan BPJS. *Jurnal Penelitian*

Kesehatan Suara Forikes, 13(2), 262–267.
Utami, A. W., & Samopa, F. (2013).
Analisa Kesuksesan Sistem Informasi
Akademik di Perguruan Tinggi dengan
Menggunakan D & M IS Success Model
(Studi Kasus: ITS Surabaya). *Sisfo*, 4(5),
294–309.

<https://doi.org/10.24089/j.sisfo.2013.09.01>

Widiyana, E., & Gunawan, E. (2022).
Pengaruh Penerapan Pendaftaran Online
ANC Terpadu Terhadap Kepuasan Pasien
Selama Masa Pandemi Covid-19 Di
Puskesmas Linggar. *Jurnal JMeRS*, 1(2),
45–55.

<https://journal.piksi.ac.id/index.php/jmers/article/view/901/539>

[Undergraduate-20160306007/16817](https://doi.org/10.24089/j.sisfo.2013.09.01)

pada Juni 2023

Lifepal. (2023). *Cara Daftar JKN Mobile
untuk Pendaftaran BPJS Online*. Diakses
dari : [https://lifepal.co.id/media/jkn-
mobile/](https://lifepal.co.id/media/jkn-mobile/)

Pada Agustus 2023.

Buku Ilmiah

Hosizah, & Adriani, Loli. (2017). *Sistem
Informasi Kesehatan I ; Bahan ajar Rekam
Medis Dan Informasi Kesehatan*.37-50.

Hosizah, & Maryati, Yati. (2018). *Sistem
Informasi Kesehatan II ; Bahan ajar
Rekam Medis Dan Informasi
Kesehatan*.226-227.

Indawati, Laela; Dewi, Deasy R; &
Maryati, Yati. (2018). *Manajemen
Informasi Kesehatan V ; Bahan ajar
Rekam Medis Dan Informasi
Kesehatan*.86-87.

Triyanti, E., & Weningsih, Imelda, R.
(2018). *Manajemen Informasi Kesehatan
III; Bahan ajar Rekam Medis Dan
Informasi Kesehatan*.46-53.

Internet

UPT. PERPUSTAKAAN Universitas Esa
Unggul.(2020). *GAMBARAN
PENGUNAAN APLIKASI MOBILE JKN
PADA SISTEM PENDAFTARAN ONLINE
DI BPJS KESEHATAN CABANG
JAKARTA BARAT MENGGUNAKAN
END USER COMPUTING
SATISFACTION (EUCS)*. Diakses dari :
<https://digilib.esaunggul.ac.id/UEU->