

## **PENGARUH SISTEM REGISTRASI ONLINE (MOBILE JKN) TERHADAP KEPUASAN PASIEN PADA MANAJEMEN SISTEM JANJI TEMU**

**(STUDI KASUS : RS. CAHYA KAWALUYAAN)**

**Hendra Gusti Lambel<sup>1</sup>; Maria Widyarini<sup>2\*</sup>; Kevin Grahadian<sup>3</sup>**

Master of Business Administration Department, Parahyangan Catholic University<sup>1,2</sup>;

Business Administration Department, Parahyangan Catholic University<sup>3</sup>

Email : 8082201008@student.unpar.ac.id<sup>1</sup>; widya@unpar.ac.id<sup>2</sup>;

kevin\_20170200@unpar.ac.id<sup>3</sup>

### **ABSTRAK**

Peningkatan kualitas pelayanan adalah faktor penting untuk memberikan kepuasan pada pasien. Salah satunya dengan menerapkan sistem registrasi online dengan tujuan meningkatkan pengalaman dan kenyamanan pasien dalam mendapatkan layanan medis. RS Cahya Kawaluyan telah menerapkan sistem registrasi online melalui mobile JKN untuk mempermudah proses pendaftaran pasien. Namun, meskipun sistem ini telah diimplementasikan, belum terdapat perubahan signifikan terkait persepsi ketidakpastian pada tingkat pasien (patient-level uncertainty) maupun ruang konsultasi (consulting room-level uncertainty), yang dapat mempengaruhi kepuasan pasien secara keseluruhan. Tujuan penelitian ini adalah untuk menganalisis besaran pengaruh sistem registrasi online (mobile JKN) terhadap kepuasan pasien pada manajemen sistem janji temu di Rumah Sakit Cahya Kawaluyan. Pengumpulan data dilakukan dengan cara menyebarkan kuesioner kepada 100 orang responden dengan teknik pengambilan sampel purposive dan accidental. Adapun teknik analisis yang digunakan adalah regresi linier berganda. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa sistem pendaftaran online berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pasien, terutama dalam hal informasi yang akurat dan kecepatan layanan. Selain itu, meskipun aspek visualisasi aplikasi mobile JKN dinilai tidak optimal, hal ini tidak berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pasien. Di sisi lain, kemudahan penggunaan aplikasi, meskipun tidak berpengaruh secara signifikan menurut uji statistik, menunjukkan koefisien regresi yang tinggi, yang menandakan bahwa faktor ini tetap penting untuk diperhatikan.

Kata Kunci : Kualitas Layanan; Kepuasan Pasien; Mobile JKN; Pendaftaran *Online*

### **ABSTRACT**

*Improving service quality is a critical factor in ensuring patient satisfaction. One way to achieve this is by implementing an online registration system aimed at enhancing patients' experience and comfort in accessing medical services. Cahya Kawaluyan Hospital has implemented an online registration system through the JKN mobile application to simplify the patient registration process. However, despite the system's implementation, there has been no significant change in perceptions of uncertainty at the patient level or consulting room level, both of which can affect overall patient satisfaction. The objective of this study is to analyze the impact of the online registration system (mobile JKN) on patient satisfaction within the appointment management system at Cahya Kawaluyan Hospital. Data collection was conducted by distributing questionnaires to 100 respondents using purposive and accidental sampling techniques. The data were analyzed using multiple linear regression analysis. The study*

*results indicate that the online registration system significantly influences patient satisfaction, particularly regarding accurate information and service speed. Additionally, although the visualization aspect of the mobile JKN application is deemed suboptimal, it does not significantly affect patient satisfaction. On the other hand, the ease of use of the application, while not statistically significant, shows a high regression coefficient, indicating that this factor remains important and should be addressed.*

*Keywords : Service Quality; Patient Satisfaction; Mobile JKN; Online Registration*

## PENDAHULUAN

Layanan kesehatan adalah hak asasi setiap manusia sebagaimana yang termuat dalam UUD (Undang-Undang Dasar) tahun 1945 Pasal 28 H yang menyebutkan sejumlah poin, diantaranya adalah: setiap orang berhak hidup, mempertahankan hidup, dan meningkatkan taraf kehidupannya; setiap orang berhak hidup tentram, aman, damai, bahagia, dan sejahtera lahir dan batin; setiap orang berhak atas lingkungan yang baik dan sehat. Begitu juga, *Universal Health Coverage* (UHC) yang telah disepakati oleh World Health Organization (WHO) pada tahun 2014 memaparkan bahwa sistem kesehatan memastikan setiap warga memiliki akses yang adil terhadap pelayanan kesehatan promotif, preventif, kuratif, dan rehabilitatif yang bermutu dengan biaya yang terjangkau Kemenkes, (2014).

Pemerintah menyadari dengan bertambahnya jumlah rumah sakit yang ada, maka pemerintah memiliki kewajiban untuk menjamin kualitas pelayanan kesehatan yang ada dapat tetap terjaga (Sumaedi, et al., 2016). Oleh karena itu, pemerintah mewajibkan seluruh rumah sakit di Indonesia untuk dapat terakreditasi secara nasional, sebagai salah satu indikator kesesuaian terhadap standar pelayanan nasional (Kemenkes-RI 2022) yang mengacu pada Permenkes Nomor 4 tahun 2019 mengenai standar teknis pemenuhan pelayanan kepada pasien.

Kementerian Kesehatan juga menetapkan Indikator Mutu Nasional yang harus dipenuhi sebagai salah satu standar minimal dari mutu pelayanan suatu rumah sakit. Salah satu Indikator Mutu Nasional tersebut adalah waktu tunggu rawat jalan, dengan standar nasional maksimal 60 menit dari sejak pasien terdaftar hingga bertemu dengan dokter. Waktu tunggu rawat jalan yang panjang masih menjadi suatu permasalahan yang sering dihadapi oleh pasien. Hal ini dapat menyebabkan penundaan dalam mendapatkan perawatan, ketidaknyamanan bahkan dapat meningkatkan risiko komplikasi kesehatan (Ishijima, et al. 2016; Tsui & Fong, 2018).

Literatur yang ada menunjukkan bahwa pengalaman pasien mencakup berbagai aspek termasuk waktu tunggu, lingkungan klinik, sikap layanan, dan kualitas perawatan. Pengalaman pasien ini akan membentuk tingkat kepuasan. Kepuasan pasien adalah hal yang mempengaruhi proses perencanaan dan pengembangan sistem kesehatan (Mahfouz, et al., 2023; Mehra, 2016). Kepuasan pasien dapat terjadi jika kualitas pelayanan yang didapatkan memenuhi bahkan melebihi harapan, keinginan, dan kebutuhan pasien (Suyitno, 2018; Araujo, 2022), terutama pemberian kepuasan pada pasien rawat jalan karena pasien ini adalah pihak pertama yang dapat membentuk *value co-creation* institusi atau fasilitas layanan kesehatan di masyarakat.

Permasalahan mengenai kepuasan pasien terjadi di Rumah Sakit (RS) Cahya Kawaluyan Padalarang. Rumah sakit ini mulai beroperasi pada tanggal 19 Juni 2006 dan telah terakreditasi Paripurna dari Komisi Akreditasi Rumah Sakit. Misi operasional RS Cahya Kawaluyan adalah menyediakan pelayanan yang unggul di bidang kesehatan ibu dan anak, menjadi pusat layanan Geriatri, dan Rehabilitasi Medik dengan menerapkan budaya *I Care (Integrity, Compassionate, Assurance, Respect, dan Embrace Innovation)*. Mengacu pada misi RS Cahya Kawaluyan, dapat terlihat bahwa rumah sakit memiliki tujuan untuk menjadi rumah sakit yang unggul. Makna dari unggul itu sendiri adalah menjadi rumah sakit yang terbaik dan memberikan nilai pelanggan yang tinggi.

Berdasarkan observasi beberapa pasien dapat terlihat adanya indikasi masalah mengenai kepuasan pasien. Keluhan pasien beragam berkaitan dengan daya tanggap pelayanan yang buruk, ketidakjelasan jadwal penanganan dan dokter yang bertugas untuk menangani, pelayanan yang kurang ramah, tidak ada empati dan hanya berfokus pada sisi administrasi saja ketimbang nyawa pasien, serta lain sebagainya. Salah satu hal yang dapat disoroti adalah mengenai sistem janji temu yang bermasalah dimana pasien tidak selalu mendapatkan dokter, kamar, atau jadwal yang diinginkan (*patient-level uncertainty* dan *consulting room-level uncertainty*). Menurut Ye & Wu (2023), makna dari *patient-level uncertainty* adalah risiko yang dihadapi pasien berupa ketidakjelasan proses, waktu tunggu, *check-in time*, dan ketidakjelasan status penyakit, sedangkan makna dari *consulting room-level uncertainty* adalah risiko yang dihadapi oleh pasien yang tidak mendapatkan pelayanan kesehatan dari tenaga ahli atau dokter yang diharapkan pada waktu yang tepat karena sudah direservasi terlebih dahulu oleh pasien.

Sesuai dengan misi pemerintah Indonesia dalam meningkatkan kualitas layanan, dibentuk sebuah sistem janji temu secara daring berbasis aplikasi bernama Mobile JKN. Tidak hanya digunakan untuk membuat janji temu dengan dokter, namun Mobile JKN pun menyediakan layanan data historis pelanggan, konsultasi dokter secara daring, pembayaran iuran, status pengguna BPJS, dan lain-lain. (Khotimah, 2022; Sari, et al., 2024)

Walaupun sudah ada beberapa penelitian mengenai sistem registrasi *online*, namun belum ada penelitian yang melihat efek penerapan sistem registrasi online ini terhadap kelompok masyarakat di area Suburban – rural. Beberapa faktor yang mempengaruhi keberhasilan penerapan sistem registrasi online adalah kondisi geografis, demografi dan karakteristik masyarakat penggunaannya (Selvaraj and Subramani 2013). Penelitian ini akan dilakukan di sebuah rumah sakit tipe C yang berlokasi di area perbatasan perkotaan dengan pedesaan (area Sub Urban - rural), dimana unit rawat jalan rumah sakit ini melayani 500-800 pasien perharinya. Sistem registrasi online untuk pasien rawat jalan di rumah sakit ini sudah dikembangkan dan digunakan selama 5 tahun terakhir, dan 1.5 tahun terakhir sudah bersifat *mandatory*. Sepanjang tahun 2023 sampai pertengahan 2024 lebih dari 80% pasien sudah mendaftar secara online.

Penelitian ini bertujuan untuk mengidentifikasi respons dan kepuasan pasien setelah diterapkannya sistem registrasi online di RS Cahya Kawaluyan. Sistem registrasi online ini telah digunakan dan dikembangkan selama 5 tahun dengan penerapan secara wajib (*mandatori*) untuk seluruh pasien dalam 1,5 tahun terakhir. Berdasarkan latar belakang dan rumusan masalah yang telah dipaparkan, penelitian ini akan mencari faktor-faktor apa saja yang berpengaruh terhadap kepuasan pasien dari diterapkannya sistem registrasi daring di RS Cahya Kawaluyaan.

### TINJAUAN PUSTAKA

Sistem janji temu (*appointment scheduling*) memberikan kesempatan bagi pasien untuk memesan akses terhadap layanan kesehatan secara efisien dan tepat waktu (Wang & Fung, 2015). Salah satu peran utama sistem penjadwalan janji temu untuk konsultasi medis adalah untuk menjamin akses ke pelayanan kesehatan bagi individu yang mencari bantuan medis (Camargo Jr, 2021) Seiring perkembangan jaman sistem janji temu terus berkembang, dari yang sebelumnya lebih banyak secara langsung dan menggunakan media telepon sampai di masa menggunakan jaringan internet.

Penelitian mengenai keunggulan mendapatkan pelayanan kesehatan dengan janji temu sudah banyak dilakukan, umumnya penelitian dipicu waktu tunggu yang lama (Huarng & Hou Lee, 1996; Klassen & Yoogalingam, 2013; Safdar, et al., 2020; Saputra, et al., 2022). Penelitian tentang sistem janji temu dikembangkan untuk mengatasi keterlambatan dokter dan interupsi pelayanan (Klassen & Yoogalingam, 2013) juga untuk mengantisipasi pasien tidak datang pada janji temunya (Barghash & Saleet, 2018; Abdoli, et al., 2023), hingga meningkatkan revenue fasilitas kesehatan (Wang & Fung, 2015). Penelitian-penelitian di atas pada umumnya tidak membahas bagaimana pembuatan janji temu itu dilakukan, dan beberapa penelitian tersebut masih menggunakan telepon sebagai sarana membuat janji temu.

Selvaraj & Subramani (2013), meneliti tentang Layanan Janji Temu Online di Rumah Sakit di India, menilai proses layanan janji temu online, dan membangun model janji temu online yang lebih baik. Zhao et al., (2017) melakukan ulasan sistematis terhadap literatur ilmiah tentang sistem janji temu berbasis web. Secara umum terdapat dua mode sistem janji temu berbasis web yaitu asinkron dan “*real-time*”. Camargo Jr (2021), meneliti tentang manfaat ekonomi dari mengelola sistem janji temu rawat jalan dengan inovasi teknologi.

Fungsi utama dari keberadaan janji temu secara daring (registrasi online) adalah mengurangi waktu tunggu pasien. Ye & Wu (2023) memaparkan sejumlah faktor yang mempengaruhi kepuasan pasien pada saat janji temu adalah (1) Ketidakpastian level pasien (*patient-level uncertainties*), termasuk ketidakpastian tahapan proses pelayanan, jadwal penerimaan pelayanan (*check in time*) dan ketidakjelasan keluaran (ketidakpastian diagnosis penyakit). (2) Ketidakpastian level ruangan konsultasi (*consulting room-level uncertainty*): mengacu pada kepastian mendapatkan tenaga medis (dokter) yang diinginkan karena harus bersaing dengan pasien lainnya untuk mendapatkan penanganan.

Kepuasan sendiri mengandung arti sebagai evaluasi purna beli dimana alternatif yang dipilih minimal memberikan manfaat yang sama, atau melebihi harapan pelanggan, sedangkan ketidakpuasan terjadi karena hasil yang diperoleh tidak sesuai dengan harapan pelanggan (Tias, 2016). Kepuasan dapat dimengerti sebagai representasi gambaran sikap konsumen mengenai evaluasi keseluruhan atas satu atau lebih episode mengonsumsi (Ashworth and Bourassa, 2020). Kepuasan adalah tingkat perasaan

seseorang setelah membandingkan antara kinerja yang dirasakan dengan harapannya (Dewi, 2016). Pelanggan yang puas terjadi apabila harapannya terpenuhi (Putri & Kartika, 2017).

Pengelolaan sistem janji temu yang baik dapat mengurangi waktu tunggu dan pengurangan tersebut akan memberikan kepuasan pada pasien (Sun, et al., 2017; Lio, Liao, & Jou, 2019; Ye & Wu, 2023; Selvaraj & Subramani, 2013; Zhao, et al., 2017). Kepuasan pasien merujuk pada teori sikap, berupa perasaan positif atau negatif pasien terhadap suatu hal. Teori ini menggambarkan faktor-faktor akhir yang mendorong pilihan seseorang dalam memilih, walaupun tidak menunjukkan proses atau cara kerja seseorang dalam membuat pilihan (Ashmori, Thangarasu, Dominic, & Mekhlafi, 2023).

Adapun faktor lain yang menentukan kepuasan pasien adalah layanan kesehatan yang diberikan, kualitas tenaga kesehatan, fasilitas kesehatan, nilai pelanggan, persepsi pengorbanan, dan citra merek (Sumaedi, et al., 2015). Gao, Lu, & Kou (2022) menambahkan sejumlah faktor yang mempengaruhi kepuasan pasien yaitu keterampilan tenaga medis, etika layanan, efek operasi, gaya komunikasi konsultasi, kualitas obat, proses diagnosis, dan perlengkapan medis.

Kunci utama memahami waktu tunggu sebagai suatu kejadian yang negatif adalah perspektif waktu adalah sumber daya. Pasien menganggap waktu adalah sumber daya yang berharga sehingga jika pasien terlalu lama mendapatkan pelayanan janji temu dapat mengganggu kegiatan yang lain. Oleh karena itulah, menunggu dapat dikatakan sebagai pemborosan sumber daya (Liu, et al., 2019). Dampaknya menunggu dapat meningkatkan emosi negatif seperti kemarahan, kecemasan, dan kegelisahan. Namun, tidak selamanya menunggu lebih lama berkonotasi negatif bagi pasien selama persepsi atas nilai pelanggan tinggi. Maksudnya adalah jika pengorbanan yang dikeluarkan oleh pasien (waktu, tenaga, dan biaya) lebih tinggi dibandingkan dengan manfaatnya, maka pasien akan menjadi tidak puas, namun jika manfaat yang diterima oleh pasien lebih besar dibandingkan pengorbanan yang dilakukan, maka pasien akan menjadi puas. Pasien rela menunggu lebih lama asalkan mendapatkan dokter bereputasi yang diinginkan (Liu, et al., 2019).

Sejumlah penelitian menyebutkan mengenai pentingnya perhatian terhadap manajemen sistem janji temu berbasis online. Camargo (2021) menyebutkan bahwa sistem janji temu berbasis inovasi teknologi mampu meningkatkan efisiensi pelayanan

kepada pasien. Selain itu, pelayanan yang diberikan dapat menjadi lebih optimal (Abdoli, et al., 2023). Hal tersebut tersebut terjadi karena dengan sistem registrasi online tersebut, risiko tingkat pasien (*patient-level uncertainty*) dan risiko tingkat konsultasi ruangan (*consulting room-level uncertainty*) menjadi berkurang. Pasien dapat lebih pasti mengetahui jadwal kosong pelayanan, diagnosis yang lebih akurat, dan pasien dapat memilih dokter yang diinginkan (Ye & Wu, 2023). Kemampuan fasilitas layanan kesehatan dalam memenuhi preferensi pasien adalah kunci penting dalam sistem pengelolaan janji temu (Wang & Fung, 2015).

Kepuasan penggunaan sistem janji temu registrasi online online dapat diukur dengan metode *End User Computing Satisfaction* (EUCS) dengan lima perspektif yaitu isi (*content*), keakuratan (*accuracy*), bentuk (*format*), kemudahan penggunaan (*ease of use*) dan ketepatan waktu (*timeliness*). Teori EUCS ini pertama kali dikembangkan oleh Doll dan Torkzadeh pada tahun 1988, pendekatannya terus digunakan dan diperbarui dalam penelitian modern tentang sistem informasi. EUCS menilai kepuasan pengguna berdasarkan lima dimensi utama: konten, akurasi, format, kemudahan penggunaan, dan kecepatan sistem. Setiap dimensi memberikan gambaran tentang bagaimana pengguna akhir menilai pengalaman mereka dengan sistem, yang pada gilirannya dapat memengaruhi adopsi dan efektivitas teknologi tersebut (Tam, Santos, & Oliveira, 2022):

- a. Isi (*content*): mengacu pada kelengkapan, relevansi, dan keakuratan yang disajikan oleh sistem

H<sub>1,1</sub>: Sistem registrasi online dari sisi *content* berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pasien pada manajemen sistem janji temu di Rumah Sakit Cahya Kawaluyan.

- b. Keakuratan (*accuracy*): mengukur sejauh mana informasi yang dihasilkan oleh sistem benar dan bebas dari kesalahan

H<sub>1,2</sub>: Sistem registrasi online dari sisi *accuracy* berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pasien pada manajemen sistem janji temu di Rumah Sakit Cahya Kawaluyan.

- c. Bentuk (*format*): mengacu pada penyajian informasi atau diformat dalam sistem, termasuk tata letak, visualisasi, dan struktur data

H<sub>1,3</sub>: Sistem registrasi online dari sisi *format* berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pasien pada manajemen sistem janji temu di Rumah Sakit Cahya Kawaluyan.

d. Kemudahan penggunaan (*ease of use*): sejauh mana sistem mudah digunakan atau dimengerti oleh pengguna, termasuk tata letak antar muka pengguna dan navigasi di dalamnya (fitur dan peralihan fitur)

H<sub>1,4</sub>: Sistem registrasi online dari sisi *easy to use* berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pasien pada manajemen sistem janji temu di Rumah Sakit Cahya Kawaluyan.

e. Ketepatan waktu (*timeliness*): mengukur sejauh mana informasi tersedia dan dapat diakses oleh pengguna pada saat yang tepat

H<sub>1,5</sub>: Sistem registrasi online dari sisi *timeliness* berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pasien pada manajemen sistem janji temu di Rumah Sakit Cahya Kawaluyan.

Hamid, et al., (2022), menggunakan dimensi *usability, interaction, consistency, information, accessibility, dan security/privacy* untuk mengukur kepuasan pengguna e-aplikasi pemerintahan. Penerapan EUCS dalam penelitian dan praktik manajemen teknologi informasi memberikan wawasan mengenai sistem informasi dapat dioptimalkan untuk meningkatkan kepuasan pengguna. Dengan memahami dimensi-dimensi yang mempengaruhi kepuasan, organisasi dapat melakukan perbaikan pada aspek tertentu dari sistem mereka, seperti meningkatkan kecepatan atau mempermudah antarmuka pengguna. EUCS juga dapat digunakan sebagai alat evaluasi pasca-implementasi untuk menilai keberhasilan sebuah sistem informasi, serta sebagai dasar untuk pengembangan dan inovasi lebih lanjut dalam teknologi yang digunakan (Zhang & Li, 2021).

## METODE PENELITIAN

Penelitian ini bertujuan untuk menguji pengaruh sistem registrasi online *mobile JKN* yang diukur dengan lima perspektif/dimensi yaitu: isi (*content*), keakuratan (*accuracy*), bentuk (*format*), kemudahan penggunaan (*ease of use*) dan ketepatan waktu (*timeliness*) terhadap kepuasan pasien rawat jalan terhadap manajemen sistem janji temu di RS Cahya Kawaluyan. Untuk mendapatkan hasil pengujian ini, maka dilakukan pengumpulan data dengan cara membagi kuesioner kepada 110 orang pasien RS Cahya Kawaluyan dengan teknik sampling *nonprobability sampling*. Alat ukur yang digunakan dalam menjelaskan sistem registrasi online adalah kuesioner yang dikembangkan dari teori Doll dan Torkzadeh yang bernama *End User Computing Satisfaction* (EUCS).



Pengolahan data akan dilakukan melalui beberapa tahap yaitu dimulai dari analisis deskriptif untuk melihat demografi responden. Dilanjutkan dengan uji validitas dan reliabilitas dari setiap variabel untuk memastikan kelayakan data yang diambil. Sesuai dengan tujuan penelitian yaitu untuk mengetahui faktor yang berpengaruh terhadap kepuasan konsumen dari digunakannya sistem registrasi daring, uji statistika yang digunakan adalah analisis regresi sederhana. Pengujian dengan menggunakan metode analisis regresi telah dilakukan pada penelitian terdahulu untuk mengecek kepuasan pasien pada rumah sakit oleh Widyarini, Mogi, dan Grahadian (2024) serta Susilawati, Widyarini, dan Grahadian (2024).

### HASIL PENELITIAN DAN DISKUSI

Berdasarkan Tabel 1 dapat dilihat data deskriptif dari responden yang diambil. Mayoritas responden berusia 18-60 tahun, dengan hanya 4 di bawah 18 dan 8 di atas 60. Latar belakang pendidikan kelompok responden tertinggi adalah telah mencapai pendidikan sekolah menengah atau setara (44.5%), diikuti oleh sarjana (28.2%), diploma (11.8%), menengah (6.4%), dan pendidikan dasar (6 individu). Sebagian kecil tidak memiliki pendidikan (2.7%) atau gelar lanjutan (0.9). Mayoritas pasien sebesar 56.4%, mengisi kuesioner sendiri, sementara 43.6% diisi oleh wali atau pendamping pasien. Karakteristik keempat yang diperiksa adalah pengalaman responden dengan JKN seluler. Distribusi tingkat pengalaman relatif seimbang, dengan 33.6% menjadi pengguna pertama kali. Tingkat pengalaman lainnya termasuk 24% dengan pengalaman 6 bulan dan 20.9% dengan kurang dari 6 bulan atau 1 bulan. Mayoritas responden diidentifikasi memiliki pekerjaan "Lain", khususnya ibu rumah tangga, sejalan dengan demografi perempuan yang lebih tinggi. Karyawan swasta merupakan kelompok terbesar kedua dengan 30%, sementara siswa, pegawai negeri sipil, dan individu wiraswasta masing-masing mencapai 6.4%. Terakhir, tabel tersebut menunjukkan bahwa 36.4% pasien di Rumah Sakit Cahya Kawaluyan tinggal di luar kota baru Parahyangan. (Lihat Pada Tabel 1)

Berdasarkan tabel 2, dapat diketahui bahwa kelompok usia yang mempunyai kepuasan tertinggi pada manajemen sistem janji temu di RS Cahya Kawaluyan setelah menggunakan *mobile* JKN adalah kelompok usia > 60 tahun dengan skor total sebesar 33,33 tahun. Kemudian yang berusia 18-60 tahun dengan nilai 32,38. Terendah adalah usia < 18 tahun dengan skor 31,67. (Lihat pada Tabel 2)

Uji validitas dan reliabilitas dilakukan pada penelitian ini untuk melihat pertanyaan-pertanyaan pada kuesioner yang diberikan kepada pasien mampu memberikan nilai yang benar dan konsisten. Dari pengujian keduanya didapatkan bahwa seluruh butir pertanyaan telah memenuhi syarat uji validitas dan reliabilitas sehingga dapat dilanjutkan ke analisis regresi. Hasil dari pengujian validitas dan reliabilitas dapat dilihat pada tabel 3 dan tabel 4, (Lihat pada Tabel 3 Lihat Tabel 4).

Berdasarkan tabel X5 didapatkan nilai koefisien determinasi  $R^2$  adjusted sebesar 0.759 atau sebesar 75.9%. Artinya hasil dari variabel yang digunakan sudah cukup baik menggambarkan kondisi sebenarnya di RS Cahya Kawalayaan. Untuk model regresinya sendiri dapat dilihat pada tabel 6. Berdasarkan tabel tersebut dapat diketahui bahwa variabel Content dan Timeliness berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan pasien di RS Cahya Kawalayaan secara positif. Hal tersebut dapat diketahui dengan melihat nilai Significance yang berada di bawah 0.05 sehingga hipotesis nol berhasil ditolak. Namun ketiga variabel lainnya yaitu Keakuratan, bentuk dan kemudahan tidak berpengaruh secara signifikan dikarenakan nilai significance di atas 0.05. (Lihat pada Tabel 5 dan Lihat pada Tabel 6)

Pentingnya aspek *content* dalam mempengaruhi kepuasan pasien terhadap manajemen sistem janji temu didukung oleh pandangan dokter dan karyawan rumah sakit (administrasi, perawat, dan lain sebagainya). Zhao et al. (2017) dalam studinya mengenai aplikasi mobile menemukan bahwa relevansi dan kelengkapan fitur pada aplikasi secara langsung meningkatkan kepuasan pengguna, karena fitur-fitur tersebut membantu pengguna menyelesaikan tugas mereka dengan lebih mudah dan cepat. Pekerja di RS Cahya Kawalayaan setuju bahwa *content* pada aplikasi mobile JKN sudah membantu pasien mendapatkan pelayanan kesehatan. Namun, beberapa pekerja masih merasa *content* pada aplikasi mobile JKN masih membutuhkan perbaikan, terutama pendapat seorang dokter yang menyatakan perlu penyederhanaan agar dapat dipahami oleh semua pasien, terutama pasien lansia. Konten yang disediakan pada aplikasi mobile JKN masih belum bisa menyediakan rekam medis pasien, serta tahapan-tahapan proses dalam penggunaan aplikasi yang dirasa kurang.

Manajemen sistem janji temu memerlukan aplikasi yang dapat menyediakan informasi yang mampu diakses oleh penggunanya pada waktu yang dibutuhkannya. Ketersediaan informasi yang selalu ada pada saat dibutuhkan oleh pasien adalah aspek

penting untuk mendapatkan kepastian layanan kesehatan. Dari segi manajemen, hasil ini menggarisbawahi pentingnya sistem yang responsif, terutama dalam lingkungan kesehatan dimana kepastian dan kecepatan akses informasi seringkali berdampak langsung pada pengalaman pasien (Saleh, Isamil, & Fabil, 2015). Kepuasan pengguna yang meningkat seiring ketepatan waktu informasi mendukung pandangan bahwa aplikasi yang efisien dalam memberikan informasi sesuai kebutuhan, bukan hanya sekedar layanan tambahan, melainkan komponen inti dari pengalaman pengguna yang baik.

Hasil penelitian yang dilakukan oleh Ye & Wu (2023) menyebutkan bahwa pentingnya kejelasan dalam sistem janji temu pada pasien. Namun, konteks akurasi terjadi jika mayoritas pasien sudah menggunakan mobile JKN dalam jangka lama sehingga dapat menilai kinerja layanan manajemen sistem janji temu dalam rentang waktu tertentu dan dalam hal ini, masih banyak pasien yang baru menggunakan mobile JKN dalam jangka waktu kurang dari 1 bulan. Hal ini yang menjadi penyebab faktor akurasi tidak memberikan pengaruh yang signifikan

Visualisasi yang tidak berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pengguna mobile JKN di RS Cahya Kawaluyan dapat dipengaruhi sejumlah faktor yang berkaitan dengan kebutuhan utama pengguna dan konteks penggunaannya. Dalam layanan kesehatan, terutama dalam sistem janji temu, pengguna, terutama pengguna baru akan lebih fokus pada aspek yang berkaitan dengan aspek fungsionalitas dan efisiensi. Artinya, pasien atau pengguna lebih mengutamakan fitur-fitur yang membantu pasien menyelesaikan tugas penting, seperti mengatur jadwal dan memastikan ketepatan waktu layanan, dibandingkan dengan estetika atau tampilan visual.

Aspek teknologi baru membutuhkan pengorbanan untuk dipelajari sehingga aspek kemudahan penggunaan menjadi faktor penting. Namun, sama seperti aspek keakuratan, tidak signifikannya pengaruh kemudahan pengguna bukan berarti kemudahan penggunaan tidak berpengaruh terhadap kepuasan pengguna, namun lebih karena aspek *content* dan *timeliness* yang mempunyai koefisien regresi lebih kuat terhadap kemudahan penggunaan terlebih aspek *easy to use* memberikan kontribusi regresi yang besar. Hal ini pun didukung oleh nilai *significance* sebesar 0.08 yang sebenarnya tidak terlalu jauh dari daerah penolakan sehingga pihak manajemen memang masih harus memperhatikan aspek kemudahan ini.

## KESIMPULAN

Berdasarkan hasil analisis dan pembahasan yang telah diuraikan sebelumnya dapat disimpulkan bahwa tingginya tingkat antrian di RS Cahya Kawaluyan berdampak negatif terhadap kepuasan pasien dan mengakibatkan penurunan jumlah kunjungan, karena banyak pasien beralih ke rumah sakit lain. Meskipun rumah sakit telah mengimplementasikan mobile JKN untuk mempermudah manajemen sistem janji temu dan memberikan kepastian jadwal, beberapa aspek penting seperti ketersediaan informasi, kepastian jadwal layanan, dan responsivitas masih memerlukan perbaikan. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa sistem pendaftaran online berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pasien, terutama dalam hal informasi yang akurat dan kecepatan layanan.

## DAFTAR PUSTAKA

- Abdoli, Zandieh, & Shokhohyar. (2023). Studying the appointment scheduling window considering patient no-show behavior in one public and one private outpatient clinics. *Journal of Modelling in Management*, 18(2), 503-523.
- Araujo, E. (2022). Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kepuasan Pasien Di Pelayanan Pendaftaran Rawat Jalan Rumah Sakit Regional Eduardo Ximenes Baucau Timor Leste Tahun 2022. *JURMIK (Jurnal Rekam Medis dan Manajemen Informasi Kesehatan)*, 2(2), 29-39.
- Ashworth, L., & Bourassa. (2020). Inferred respect: a critical ingredient in customer satisfaction. *European Journal of Marketing*, 54(10), 2447-2476. doi:http://dx.doi.org/10.1108/EJM-11-2019-0853
- Barghash, & Saleet. (2018). Enhancing outpatient appointment scheduling system performance when patient no-show percent and lateness rates are high. *Int J Health Care Qual Assur*, 31(4), 309-326. doi:10.1108/IJHCQA-06-2015-0072
- Camargo, A. (2021). Outpatient regulation system in health management: economic benefits of technological innovations. *Innovation & Management Review*, 18(1), 90-106. doi:http://dx.doi.org/10.1108/INMR-03-2020-0035
- Dewi, R. (2016). Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Loyalitas Pasien Pengguna BPJS dengan Kepuasan Pasien sebagai Variabel Intervening. *Daya Saing: Jurnal Ekonomi Manajemen Sumber Daya*, 18(2), 146-156.
- Gao, H., Lu, S., & Kou, X. (2022). Research on The Identification of Medical Service Quality Factors: Based on a Data-Driven Method. *Internet Research*, 32(5), 1617-1645. doi:https://doi.org/10.1108/INTR-10-2020-0554
- Huang, F., & Lee, M. H. (1996). Using simulation in out-patient queues: a case study. *International Journal of Health Care Quality Assurance*, 9(6), 21-25. doi:https://doi.org/10.1108/09526869610128232
- Ishijima, H., Eliakimu, E., & Mshana, J. M. (2015). The "5S" approach to improve a working environment can reduce waiting time. *The TQM Journal*, 28(4), 664-680. doi:10.1108/TQM-11-2014-0099

- Khotimah, N. (2022). Pengaruh Kualitas Sistem, Kualitas Layanan, dan Kualitas Informasi pada Aplikasi Mobile JKN Terhadap Kepuasan Peserta BPJS Kesehatan Di Wilayah Jabodetabek. *Jurnal Akuntansi Dan Manajemen Bisnis*, 2(2), 69-76.
- Klassen, & Yoogalingam. (2018). Appointment scheduling in multi-stage outpatient clinics. *Health Care Management Science*, 1-16. doi:https://doi.org/10.1007/s10729-018-9434-x
- Liu, Y.-F., Liao, J.-F., & Jou, J. (2019). Exploring the dual effects of perceived waiting on healthcare service satisfaction. *Asia Pacific Journal of Marketing and Logistics*, 32(2), 495-518. doi:10.1108/APJML-03-2018-0119
- Mahfouz, M., Ryani, M., Shubair, A., Somili, S., Majrashi, A., Zalah, H., . . . Maashi, A. (2023). Evaluation of Patient Satisfaction With the New Web-Based Medical Appointment Systems “Mawid” at Primary Health Care Level in Southwest Saudi Arabia: A Cross-Sectional Study. *Open Access Original*, 15(1), 1-9. doi:10.7759/cureus.34038
- Mehra. (2016). Outpatient clinic waiting time, provider communication styles and satisfaction with healthcare in India. *Int J Health Care Qual Assurance*, 8(29), 759-777. doi:10.1108/IJHCQA-02-2016-0017
- Putri, & Kartika. (2017). Pengaruh Kualitas Pelayanan BPJS Kesehatan Terhadap Kepuasan Pengguna Perspektif Dokter Rumah Sakit Hermina Bogor. *Jurnal Riset Manajemen dan Bisnis*, 2(1), 1-12.
- Safdar, & Emrouznejad. (2020). An Optimized Queue Management System to Improve Patient Flow in the Absence of Appointment System. *International Health Care Quality Assurance*, 33(7), 477-494.
- Saleh, A., Isamil, R., & Fabil, N. (2015). Extension of PACMAD Model for Usability Evaluation Metrics Using Goal Question Metrics (GQM) Approach. *Journal of Theoretical and Applied Information Technology*, 79(1), 90-100.
- Saputra, M. G., Kusdiana, A., Suratmi, & Yuniar, I. (2022). Pengaruh Pelayanan Pendaftaran Online Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Jalan di Rumah Sakit Muhammadiyah Lamongan. *JOHC*, 10(1), 1-7.
- Sari, D., Hirdanti, D., Nasution, N. S., & Gurning, F. P. (2024). Systematic literatur riview: analisis manfaat digital mobile JKN DALAM pembiayaan kesehatan. *ZAHRA: Journal Of Health And Medical Research*, 4(1), 1-9.
- Sumaedi, S., Bakti, I. G., Rakhmawati, T., Astrini, N., Widiarti, T., & Yarmen, M. (2015). Indonesian Public Healthcare Service Institution’s Patient Satisfaction Barometer (IPHSI-PSB). *International Journal of Productivity and Performance Management*, 65(1), 25-41. doi:10.1108/IJPPM-07-2014-0112
- Susilawati, Y., Widyarini, M., & Grahadian, K. (2024). Kompetensi Komunikasi dalam Hubungan antara Profesionalisme dan Kepuasan Kerja pada Perawat Milenial dan Generasi Z. *Prospek: Jurnal Manajemen dan Bisnis*, 6(2), 166-177.
- Suyitno. (2018). Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan, Penetapan Harga, dan Fasilitas Terhadap Kepuasan Pasien (Studi Pada Pasien Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) di Kabupaten Malang). *Journal of Applied Business Administration*, 2(1), 129-146.
- Tam, C., Santos, D., & Oliveira, T. (2022). Exploring the impact of end-user computing satisfaction on technology adoption. *Journal of Information Technology*, 37(3), 1-14.
- Tias. (2018). Pengaruh Fasilitas Terhadap Kepuasan Pengguna BPJS Kesehatan pada RSUD Siti Hajar Medan. *Jurnal Bisnis Administrasi*, 5(1), 50-59.

- Tsui, Y.-M., & Fong, B. (2018). Waiting Time in Public Hospitals: Case Study of Total Joint Replacement in Hong Kong. *Public Administration and Policy*, 21(2), 120-133. doi:10.1108/PAP-10-2018-009
- Wang, & Fung. (2015). Dynamic appointment scheduling with patient preferences and choices. *Industrial Management & Data System*, 115(4), 700-717. doi:10.1108/IMDS-12-2014-0372
- Ye, Q., & Wu, H. (2023). Understanding the role of information transparency in improving patient experience under different uncertainties a quasi-natural experiment:. *Internet Research*, 1-30. doi:10.1108/INTR-06-2022-0482
- Widyarini, M., Mogi, M. G., & Grahadian, K. (2024). HOSPITAL SERVICE QUALITY AND CUSTOMER TRUST TOWARDS PATIENT SATISFACTION IN GENERATION MZ. *Jurnal Ilmiah Manajemen, Ekonomi, & Akuntansi (MEA)*, 8(3), 1244-1259. <https://doi.org/10.31955/mea.v8i3.4454>
- Zhang, W., & Li, X. (2021). Understanding end-user computing satisfaction in cloud-based systems: A multi-dimensional approach. *Information & Management*, 58(4), 103-137.
- Zhao, P., Yoo, I., Lavoie, J., Lavoie, B. J., & Simoes. (2017). Web-Based Medical Appointment Systems: A Systematic Review. *Journal of Medical Internet Research*, 19(4), 1-9. doi:10.2196/jmir.6747

## GAMBAR DAN B TABEL

Tabel 1. Karakteristik Responden

		Jenis Kelamin		Total
		Laki - Laki	Perempuan	
Usia	18 - 60 tahun	30	68	98
	Kurang dari 18 tahun	3	1	4
	Lebih dari 60 tahun	1	7	8
Pendidikan	Diploma	6	7	13
	S1	6	25	31
	S2	0	1	1
	SD/Setara	1	5	6
	SMP/Setara	2	32	7
	SMA/Setara	17	5	49
	Tidak Sekolah	2	1	3
Status	Pasien	22	40	62
	Pendamping Pasien	12	36	48
Pengalaman	Pasien lama tapi pengalaman pertama	11	26	37
	Sudah pernah sebelumnya kurang dari 1 bulan lalu	7	16	23
	Sudah pernah sebelumnya kurang dari 6 bulan lalu	4	19	23
	Sudah pernah sebelumnya, sudah lebih dari 6 bulan yang lalu	12	15	27
Pekerjaan	Karyawan Swasta	17	16	33
	Lainnya	8	48	56
	Pelajar atau Mahasiswa	2	5	7
	PNS	3	4	7
	Wirausaha	4	3	7
Domisili	Bukan salah satu di atas	0	11	11
	Cimahi	2	5	7
	Di luar Kota Baru Parahyangan, Kecamatan Padalarang	18	22	40

	Jenis Kelamin		Total
	Laki - Laki	Perempuan	
Di luar Kota Baru Parahyangan, Kecamatan Saguling	2	6	8
Kecamatan Batujajar, Cihampelas, Cililin	4	5	9
Kecamatan Cikalong Wetan, Cipatat, Cipendeuy	2	3	5
Kecamatan Cipongkor, Sindangkerta, Gunung Halu, Rongga	1	1	2
Kecamatan Ngamprah, Cisarua, Parongpong, Lembang	4	22	26
Kota Bandung	1	1	2

Tabel 2. Kepuasan Pasien Berdasarkan Kategori Usia

No	Kelompok Usia	Skor Total Kepuasan
1	< 18 tahun	31,67
2	18-60 tahun	32,38
3	Lebih dari 60 tahun	33,33

Tabel 3. Uji Validitas Sistem Registrasi Online

No	Kode Butir Pernyataan	R-Hitung	R-Tabel	Keterangan
Sistem Registrasi Online (X)	C1	0,798	0,189	Valid
	C2	0,858	0,189	Valid
	C3	0,880	0,189	Valid
	ACC4	0,804	0,189	Valid
	ACC5	0,871	0,189	Valid
	BTK6	0,902	0,189	Valid
	BTK7	0,895	0,189	Valid
	BTK8	0,811	0,189	Valid
	EoU9	0,892	0,189	Valid
	EoU10	0,892	0,189	Valid
	EoU11	0,851	0,189	Valid
	TIME12	0,863	0,189	Valid
	TIME13	0,832	0,189	Valid
	TIME14	0,852	0,189	Valid
Kepuasan Pasien Terhadap Manajemen Sistem Janji Temu (Y)	KEP15	0,864	0,189	Valid
	KEP16	0,898	0,189	Valid
	KEP17	0,866	0,189	Valid
	PED18	0,889	0,189	Valid
	KEM19	0,915	0,189	Valid
	KEM20	0,862	0,189	Valid
	KOM21	0,893	0,189	Valid
	KOM22	0,774	0,189	Valid

Tabel 4. Uji Reliabilitas

Variabel	Nilai Cronbach's Alpha Pengukuran	Nilai Alpha Syarat	Keterangan
Sistem Registrasi Online (X)	0,972	0,7	Reliabel
Kepuasan Terhadap Manajemen Sistem Jani Temu (Y)	0,953	0,7	Reliabel

Tabel 5. Koefisien Determinasi

Model Summary <sup>b</sup>				
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.873 <sup>a</sup>	.761	.759	2.42314

Tabel 6. Analisis Regresi

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	
	B	Std. Error	Beta			
1	(Constant)	2.989	1.606		1.861	.066
	Content	.836	.273	.322	3.057	.003
	Keakuratan	.668	.390	.174	1.714	.089
	Bentuk	-.070	.291	-.027	-.241	.810
	Kemudahan	.514	.299	.201	1.720	.088
	Timeliness	.727	.259	.274	2.805	.006