

HUBUNGAN KUALITAS LAYANAN PENDAFTARAN *ONLINE MOBILE* JKN DENGAN TINGKAT KEPUASAN PASIEN RAWAT JALAN DI RUMAH SAKIT TINGKAT II UDAYANA DENPASAR

ABSTRAK

Rumah Sakit Tingkat II Udayana Denpasar telah menerapkan sistem pendaftaran *online* melalui aplikasi *Mobile JKN* sejak tahun 2021 untuk meningkatkan efisiensi dan mengurangi antrean fisik. Namun, masih terdapat keluhan pasien terkait lambatnya proses aplikasi, nomor antrean yang tidak terbaca, sikap petugas kurang ramah, serta ukuran *font* yang tidak ramah bagi lansia.

Penelitian ini bertujuan mengetahui hubungan kualitas layanan pendaftaran *online Mobile JKN* dengan tingkat kepuasan pasien rawat jalan di Rumah Sakit Tingkat II Udayana Denpasar.

Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan teknik *purposive sampling* pada 331 pasien rawat jalan pengguna pendaftaran *online Mobile JKN*, ditentukan menggunakan rumus Slovin. Variabel penelitian meliputi lima dimensi kualitas layanan, yaitu *reliability* (keandalan), *responsiveness* (daya tanggap), *empathy* (empati), *assurance* (jaminan), dan *tangible* (bukti fisik). Instrumen yang digunakan berupa kuesioner, sedangkan analisis data dilakukan menggunakan uji korelasi rank *spearman* untuk mengidentifikasi hubungan antara kualitas layanan dan kepuasan pasien.

Hasil penelitian menunjukkan seluruh dimensi kualitas layanan memiliki hubungan signifikan dengan kepuasan pasien (Asymp. Sig. $0,000 < 0,05$) dengan koefisien korelasi positif: *reliability* 0,660; *responsiveness* 0,670; *empathy* 0,609; *assurance* 0,620; *tangible* 0,649. Disarankan rumah sakit melakukan evaluasi teknis rutin dan mengembangkan layanan pelanggan yang lebih responsif guna meningkatkan kualitas layanan dan kepuasan pasien.

Kata Kunci: Pendaftaran *Online, Mobile JKN*, Kepuasan Pasien

***THE RELATIONSHIP BETWEEN THE QUALITY OF ONLINE MOBILE
JKN REGISTRATION SERVICES AND THE LEVEL OF OUTPATIENT
SATISFACTION AT UDAYANA DENPASAR REGIONAL HOSPITAL***

ABSTRACT

Udayana Denpasar Level II Hospital has implemented an online registration system through the Mobile JKN application since 2021 to improve efficiency and reduce physical queues. However, patients continue to complain about the slow application process, unreadable queue numbers, unfriendly staff attitudes, and font sizes that are difficult for seniors to read.

This study aims to determine the relationship between the quality of the Mobile JKN online registration service and the satisfaction level of outpatient patients at Udayana Denpasar Regional Hospital.

This research employed a quantitative approach with a purposive sampling technique on 331 outpatient users of the Mobile JKN online registration system, determined using the Slovin formula. The research variables include five dimensions of service quality: reliability, responsiveness, empathy, assurance, and tangibles. The instrument used was a questionnaire, while data analysis was performed using the Spearman correlation test to identify the relationship between service quality and patient satisfaction.

The research results indicated that all dimensions of service quality have a significant relationship with patient satisfaction (Asymp. Sig. $0.000 < 0.05$) with positive correlation coefficients: reliability 0.660, responsiveness 0.670, empathy 0.609, assurance 0.620, and tangibles 0.649. It is recommended that hospitals conduct routine technical evaluations and develop more responsive customer service to improve service quality and patient satisfaction.

Keywords: Online Registration, Mobile JKN, Patient Satisfaction