

Original Article

Evaluasi Sistem Informasi Layanan Pendaftaran Rawat Jalan Terhadap Pasien Dengan Pemakai Mobile Jkn

Windi Swesti Harsono^{*1}, Alih Germas Kodyat², Dicky Yulius Pangkey³, Bachtiar Fanani⁴

¹*Master Student, Department Master of Hospital Administration Program Postgraduate Faculty, Respati Indonesia University*

^{2,3}*Lecturer, Department Master of Hospital Administration Program Postgraduate Faculty, Respati Indonesia University*

⁴*Board of Director, Aulia General Hospital*

Email: *windi.swesti@gmail.com

Abstract

Introduction: The implementation of digital health information systems has become an important strategy to improve the efficiency and quality of health services. One of the innovations introduced in Indonesia is the Mobile JKN application, which enables patients to access various administrative services, including online outpatient registration. RSUD Aulia has implemented an online registration system through the Mobile JKN application; however, many patients still prefer conventional registration by coming directly to the hospital and taking queue numbers manually. This condition indicates that the utilization of the application has not yet been optimal. Several factors may influence the use of digital health services, including system quality, information quality, and service quality.

Objectives: This study aims to analyze the effect of system quality, information quality, and service quality on the utilization of the Mobile JKN application for outpatient registration services.

Method: This study used a quantitative approach with a cross-sectional design. The research involved 150 outpatients who had used the Mobile JKN application. Data were collected using structured questionnaires based on the DeLone and McLean Information System Success Model, covering system quality, information quality, service quality, and application utilization. Sampling was conducted using accidental sampling. Data analysis included univariate analysis, Spearman's rho correlation test for bivariate analysis, and multiple logistic regression for multivariate analysis.

Result: The results showed that most respondents assessed the system quality, information quality, and service quality of the Mobile JKN application as good, with a high level of application utilization. Bivariate analysis indicated significant relationships between system quality, information quality, and service quality with the utilization of the Mobile JKN application. Multivariate analysis revealed that system quality and service quality were the most influential factors in determining application utilization, while information quality was not a significant predictor after controlling for other variables.

Conclusion: The utilization of the Mobile JKN application in outpatient registration is influenced primarily by system quality and service quality. Improving system performance and service support is essential to enhance the effectiveness of digital health service utilization.

Keyword: Mobile JKN, system quality, information quality, service quality, health information system, RSUD Aulia

Editor: YY

Hak Cipta:

©2021 Artikel ini memiliki akses terbuka dan dapat didistribusikan berdasarkan ketentuan Lisensi Atribusi Creative Commons, yang memungkinkan penggunaan, distribusi, dan reproduksi yang tidak dibatasi dalam media apa pun, asalkan nama penulis dan sumber asli disertakan. Karya ini dilisensikan di bawah **Lisensi Creative Commons Attribution Share Alike 4.0 Internasional**.

Pendahuluan

Sistem pendaftaran merupakan salah satu tahapan penting dalam pelayanan kesehatan karena berperan dalam menentukan efisiensi pelayanan, akurasi data pasien, serta tingkat kepuasan pasien. Loker pendaftaran memiliki peran strategis dalam proses pencatatan data medis pasien serta koordinasi dengan unit pelayanan lain di rumah sakit. Selain itu, pendaftaran merupakan layanan pertama yang berinteraksi langsung dengan pasien sehingga dapat membentuk citra awal terhadap kualitas pelayanan rumah sakit (Septian, 2021). Apabila proses pendaftaran tidak berjalan dengan baik, maka hal tersebut dapat memengaruhi persepsi pasien terhadap mutu pelayanan yang diberikan oleh fasilitas kesehatan. Namun demikian, sistem pendaftaran yang masih dilakukan secara konvensional sering menimbulkan berbagai permasalahan dalam pelayanan kesehatan. Beberapa permasalahan yang sering terjadi antara lain antrian pasien yang panjang, keterbatasan informasi mengenai jadwal dokter maupun prosedur pelayanan, serta kesulitan akses saat melakukan pendaftaran. Kondisi tersebut berpotensi menimbulkan ketidakpuasan pasien serta menurunkan efisiensi operasional pelayanan kesehatan dan pemanfaatan sumber daya yang tersedia (M. Jannah et al., 2020). Oleh karena itu, peningkatan kualitas sistem pendaftaran menjadi salah satu aspek penting dalam upaya meningkatkan kualitas pelayanan kesehatan.

Seiring dengan perkembangan teknologi informasi, berbagai fasilitas kesehatan mulai melakukan transformasi digital dalam sistem pelayanan, termasuk dalam proses pendaftaran pasien. Akan tetapi, implementasi sistem digital dalam layanan kesehatan tidak selalu berjalan secara optimal. Penelitian sebelumnya menunjukkan bahwa proses transisi dari sistem manual menuju sistem digital masih menghadapi berbagai tantangan. Penelitian yang dilakukan oleh Solichin & Purwaningsih menunjukkan bahwa sebagian fasilitas pelayanan kesehatan masih menggunakan sistem manual karena keterbatasan sumber daya manusia serta keterbatasan anggaran untuk pelatihan teknologi. Selain itu, meskipun layanan digital memberikan kemudahan dalam menghemat waktu pelayanan, sebagian pengguna tetap kembali menggunakan sistem manual ketika mengalami kendala teknis seperti gangguan sistem atau server (Solichin & Purwaningsih, 2025). Temuan tersebut menunjukkan bahwa keberhasilan implementasi teknologi informasi tidak hanya dipengaruhi oleh ketersediaan sistem, tetapi juga oleh kesiapan infrastruktur, budaya kerja organisasi, serta tingkat penerimaan pengguna terhadap teknologi. Sebagai upaya untuk meningkatkan efisiensi pelayanan kesehatan, berbagai inovasi digital terus dikembangkan dalam sistem pelayanan kesehatan, salah satunya melalui pemanfaatan aplikasi Mobile JKN. Aplikasi ini merupakan inovasi layanan digital yang dikembangkan untuk mempermudah akses masyarakat terhadap pelayanan Jaminan Kesehatan Nasional (Tri Sulistyarini et al., 2025). Mobile JKN dirancang sebagai sistem berbasis teknologi informasi yang memungkinkan peserta untuk mengakses berbagai layanan administrasi kesehatan secara mandiri melalui perangkat smartphone. Pengembangan aplikasi ini merupakan bagian dari upaya transformasi layanan kesehatan dari sistem administratif konvensional menuju layanan digital yang lebih praktis dan efisien (BPJS Kesehatan, 2017).

Penggunaan Mobile JKN memungkinkan peserta untuk memperoleh berbagai informasi layanan kesehatan, seperti informasi fasilitas kesehatan, jadwal dokter, serta pengambilan nomor antrian pelayanan secara daring. Digitalisasi layanan ini diharapkan dapat meningkatkan efisiensi proses pelayanan, akurasi informasi, serta kepuasan pengguna melalui kemudahan akses layanan kesehatan yang dapat dilakukan kapan saja dan di mana saja (Julianti & Markam, 2023). Selain itu, pengembangan fitur layanan dalam aplikasi Mobile JKN juga diharapkan dapat meningkatkan pengalaman pengguna (*user experience*) dalam mengakses layanan kesehatan secara digital (Solihah & Meisari, 2024). Meskipun berbagai inovasi digital telah diterapkan dalam sistem pelayanan kesehatan, pemanfaatan layanan pendaftaran online melalui Mobile JKN masih menghadapi berbagai tantangan dalam implementasinya. Beberapa pengguna masih mengalami kendala dalam memahami penggunaan aplikasi serta keterbatasan informasi yang tersedia dalam sistem. Kondisi tersebut menunjukkan bahwa keberhasilan implementasi sistem informasi kesehatan tidak hanya ditentukan oleh keberadaan teknologi, tetapi juga oleh kualitas sistem, kualitas informasi, serta kualitas layanan yang diberikan kepada pengguna.

Dalam konteks evaluasi sistem informasi, model kesuksesan sistem informasi yang dikembangkan oleh DeLone dan McLean sering digunakan sebagai kerangka analisis untuk menilai keberhasilan implementasi sistem informasi. Model ini menekankan bahwa keberhasilan suatu sistem

informasi dipengaruhi oleh beberapa dimensi utama, yaitu kualitas sistem, kualitas informasi, dan kualitas layanan yang pada akhirnya akan memengaruhi tingkat penggunaan serta kepuasan pengguna terhadap sistem tersebut (Delone & McLean, 2003). Berdasarkan berbagai penelitian sebelumnya, kajian mengenai pemanfaatan aplikasi Mobile JKN masih banyak berfokus pada aspek kepuasan pengguna atau tingkat penggunaan layanan digital. Namun, penelitian yang menganalisis secara komprehensif pengaruh kualitas sistem, kualitas informasi, dan kualitas layanan terhadap pemanfaatan pendaftaran online melalui Mobile JKN masih relatif terbatas. Oleh karena itu, penelitian ini memiliki kontribusi untuk memberikan analisis yang lebih komprehensif mengenai faktor-faktor yang memengaruhi pemanfaatan sistem pendaftaran digital melalui aplikasi Mobile JKN dengan menggunakan model kesuksesan sistem informasi DeLone dan McLean sebagai kerangka analisis.

Berdasarkan uraian tersebut, penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pemanfaatan penggunaan aplikasi Mobile JKN dalam sistem pendaftaran pasien rawat jalan dengan meninjau pengaruh kualitas sistem, kualitas informasi, dan kualitas layanan terhadap penggunaan layanan pendaftaran digital.

Metode

Desain Studi

Penelitian ini menggunakan desain potong lintang (*cross sectional*), yaitu desain penelitian yang mengumpulkan data pada satu waktu tertentu untuk menggambarkan hubungan antara variabel yang diteliti dalam suatu populasi. Desain ini memungkinkan peneliti untuk mengidentifikasi hubungan antara variabel independen dan variabel dependen pada waktu yang sama (Delone & McLean, 2003). Jenis penelitian yang digunakan adalah penelitian kuantitatif dengan pendekatan korelasional, yang bertujuan untuk menganalisis hubungan antara variabel bebas dan variabel terikat dalam penelitian. Variabel bebas dalam penelitian ini terdiri dari kualitas sistem (X1), kualitas informasi (X2), dan kualitas layanan (X3), sedangkan variabel terikat adalah pemanfaatan penggunaan aplikasi Mobile JKN (Y). Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh pasien rawat jalan yang menggunakan layanan pendaftaran melalui aplikasi Mobile JKN pada fasilitas pelayanan kesehatan yang menjadi lokasi penelitian. Teknik pengambilan sampel menggunakan *accidental sampling*, yaitu teknik pengambilan sampel berdasarkan responden yang secara kebetulan ditemui oleh peneliti dan memenuhi kriteria penelitian.

Kriteria inklusi dalam penelitian ini meliputi pasien rawat jalan yang menggunakan aplikasi Mobile JKN untuk melakukan pendaftaran pelayanan kesehatan, bersedia menjadi responden penelitian, serta mampu mengisi kuesioner penelitian secara mandiri (Tauran et al., 2025). Sedangkan kriteria eksklusi dalam penelitian ini adalah responden yang tidak menyelesaikan pengisian kuesioner secara lengkap (A. N. Jannah et al., 2023). Instrumen penelitian yang digunakan adalah kuesioner terstruktur yang disusun berdasarkan model kesuksesan sistem informasi DeLone dan McLean yang terdiri dari dimensi kualitas sistem, kualitas informasi, kualitas layanan, dan pemanfaatan sistem. Kuesioner disusun menggunakan skala Likert untuk mengukur tingkat persepsi responden terhadap masing-masing variabel penelitian. Sebelum digunakan dalam penelitian, instrumen penelitian dilakukan uji validitas dan reliabilitas untuk memastikan bahwa kuesioner dapat mengukur variabel penelitian secara tepat dan konsisten. Uji validitas dilakukan menggunakan korelasi *Pearson Product Moment*, sedangkan uji reliabilitas dilakukan menggunakan *Cronbach's Alpha*.

Penelitian ini telah memperoleh persetujuan etik penelitian dari komite etik penelitian kesehatan sebelum proses pengumpulan data dilakukan. Seluruh responden diberikan penjelasan mengenai tujuan penelitian dan diminta memberikan persetujuan sebagai bentuk *informed consent* sebelum mengisi kuesioner penelitian. Analisis data dalam penelitian ini dilakukan menggunakan analisis statistik korelasi *Spearman's rho* untuk mengetahui hubungan antara variabel kualitas sistem, kualitas informasi, dan kualitas layanan terhadap pemanfaatan penggunaan aplikasi Mobile JKN. Uji Spearman digunakan karena data penelitian berskala ordinal dan bertujuan untuk mengetahui kekuatan hubungan antara variabel yang diteliti.

Populasi

Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh pasien rawat jalan pengguna JKN Mobile (baru tercapai target 80%) di Rumah Sakit Umum Aulia pada bulan Juni 2025 dengan jumlah 240 responden dari total 300 responden.

Sampel

Pengambilan sampel dalam penelitian ini menggunakan Teknik *non probability sampling* secara accidental yaitu tehnik penentuan sampel berdasarkan kebetulan oleh peneliti sesuai sebagai sumber data dengan jumlah sampel menggunakan perhitungan Slovin sebagai berikut ini:

$$n = \frac{N}{1 + N \cdot e^2}$$

$$n = \frac{240}{1 + 240 \times 0,05^2}$$

$$n = \frac{240}{1 + (0,6)}$$

$$n = 150 \text{ sampel}$$

Jumlah sampel yang digunakan dalam penelitian ini adalah 150 responden. Untuk mengantisipasi kemungkinan terjadinya dropout atau data yang tidak lengkap selama proses pengumpulan data, peneliti menambahkan jumlah sampel sehingga total responden yang direncanakan dalam penelitian ini menjadi 160 responden. Dalam perhitungan jumlah sampel, n menunjukkan jumlah sampel yang diambil dalam penelitian, N menunjukkan jumlah total anggota populasi yang menjadi objek penelitian, sedangkan e merupakan tingkat kesalahan (*margin of error*) yang ditetapkan dalam penelitian yang dinyatakan dalam bentuk persentase, misalnya 10% atau 5%.

Prosedur Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data dalam penelitian ini menggunakan dua sumber data, yaitu data primer dan data sekunder. Data primer merupakan data yang diperoleh secara langsung dari responden yang memenuhi kriteria penelitian. Pengumpulan data primer dilakukan dengan cara menyebarkan kuesioner kepada responden yang bersedia berpartisipasi dalam penelitian. Responden dalam penelitian ini adalah pasien rawat jalan yang melakukan pendaftaran pelayanan kesehatan dan menggunakan aplikasi Mobile JKN. Kuesioner diberikan kepada responden untuk mengetahui persepsi mereka mengenai kualitas sistem, kualitas informasi, kualitas layanan, serta pemanfaatan penggunaan aplikasi Mobile JKN.

Data sekunder merupakan data yang diperoleh secara tidak langsung melalui sumber data yang telah tersedia sebelumnya. Data sekunder dalam penelitian ini berasal dari data kunjungan pasien rawat jalan yang tercatat pada periode Juli 2024 sampai dengan April 2025. Data yang diperoleh dari proses pengumpulan data kemudian dilakukan proses pengolahan data dengan beberapa tahapan, yaitu pemeriksaan kelengkapan data, pengkodean data, serta tabulasi data ke dalam bentuk tabel. Selanjutnya data diolah menggunakan program statistik komputer untuk mempermudah proses analisis data (Ghozali, 2018).

Penelitian ini dilaksanakan pada tahun 2025 dengan jumlah sampel sebanyak 150 responden, yaitu pasien rawat jalan yang menggunakan aplikasi Mobile JKN. Teknik pengambilan sampel yang digunakan adalah accidental sampling, yaitu teknik pengambilan sampel berdasarkan responden yang secara kebetulan ditemui oleh peneliti dan memenuhi kriteria penelitian. Desain penelitian yang digunakan adalah cross sectional, di mana data dikumpulkan pada satu waktu tertentu untuk mengetahui hubungan antara variabel yang diteliti. Data yang dikumpulkan dalam penelitian ini meliputi data hasil penyebaran kuesioner kepada responden serta data kunjungan pasien rawat jalan yang diperoleh dari sumber data sekunder. Data yang telah dikumpulkan kemudian dianalisis menggunakan beberapa tahap

analisis, yaitu analisis univariat, uji asumsi klasik (uji normalitas, uji multikolinearitas, dan uji heteroskedastisitas), analisis bivariat, serta analisis multivariat. Seluruh proses analisis data dilakukan menggunakan aplikasi statistik komputer (Ghozali, 2018).

Instrumen Penelitian

Instrumen penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah kuesioner yang terdiri dari dua bagian. Bagian pertama berisi lembar profil responden yang digunakan untuk memperoleh informasi mengenai karakteristik responden. Bagian kedua berisi pernyataan-pernyataan penelitian yang digunakan untuk mengukur variabel penelitian. Pernyataan dalam kuesioner terdiri dari empat variabel, yaitu kualitas sistem sebanyak 10 pernyataan, kualitas informasi sebanyak 10 pernyataan, kualitas layanan sebanyak 10 pernyataan, serta pemanfaatan penggunaan aplikasi Mobile JKN sebanyak 10 pernyataan. Selain itu, dokumentasi juga digunakan sebagai data pendukung untuk memperkuat bukti penggunaan aplikasi Mobile JKN oleh responden. Skala pengukuran yang digunakan dalam kuesioner adalah skala Likert, yang memiliki empat alternatif jawaban untuk mengukur tingkat persetujuan responden terhadap setiap pernyataan yang diberikan. Alternatif jawaban tersebut terdiri dari Sangat Setuju, Setuju, Tidak Setuju, dan Sangat Tidak Setuju (Sihombing & Wahidin, 2025).

Hasil

Analisa Univariat

Karakteristik Responden

Karakteristik responden memberikan gambaran umum tentang latar belakang demografis peserta penelitian. Informasi ini penting untuk memahami konteks hasil penelitian, karena faktor demografis dapat mempengaruhi persepsi dan perilaku responden terhadap penggunaan aplikasi Mobile JKN.

Tabel 1. Distribusi Karakteristik Responden (n = 150)

No	Variabel	Kategori	Frekuensi (n)	Persentase (%)
1.	Jenis Kelamin	Perempuan	112	74,7
		Laki-laki	38	25,3
2.	Pendidikan Terakhir	SMP/MTs	01	00,7
		SMA/MA	66	44,0
		Akademik (D1/D2/D3)	23	15,3
		Sarjana (D4/S1)	53	35,3
		Pascasarjana (S2/S3)	07	04,7
		Pelajar/Mahasiswa	17	11,3
		Wiraswasta	16	10,7
3.	Pekerjaan	Pedagang	04	02,7
		PNS/TNI/POLRI	10	06,7
		IRT	49	32,7
		Karyawan	41	27,3
		Lainnya	13	08,7
4.	Kelompok Umur	17–25 tahun	28	18,7
		26–35 tahun	70	46,7
		36–50 tahun	52	34,7

Berdasarkan Tabel 1. karakteristik responden, diketahui bahwa dari total 150 responden, sebagian besar responden berjenis kelamin perempuan yaitu sebanyak 112 orang (74,7%), sedangkan responden berjenis kelamin laki-laki sebanyak 38 orang (25,3%). Hal ini menunjukkan bahwa mayoritas pengguna layanan dalam penelitian ini adalah perempuan. Dilihat dari tingkat pendidikan terakhir, sebagian besar responden memiliki pendidikan SMA/MA yaitu sebanyak 66 orang (44,0%). Selanjutnya responden dengan pendidikan Sarjana (D4/S1) sebanyak 53 orang (35,3%), pendidikan

Akademik (D1/D2/D3) sebanyak 23 orang (15,3%), dan pendidikan Pascasarjana (S2/S3) sebanyak 7 orang (4,7%). Sementara itu, responden dengan pendidikan SMP/MTs merupakan kelompok paling sedikit yaitu 1 orang (0,7%). Berdasarkan jenis pekerjaan, sebagian besar responden adalah Ibu Rumah Tangga (IRT) yaitu sebanyak 49 orang (32,7%), diikuti oleh karyawan sebanyak 41 orang (27,3%), serta pelajar/mahasiswa sebanyak 17 orang (11,3%).

Selain itu terdapat responden yang bekerja sebagai wiraswasta sebanyak 16 orang (10,7%), PNS/TNI/POLRI sebanyak 10 orang (6,7%), pedagang sebanyak 4 orang (2,7%), serta pekerjaan lainnya sebanyak 13 orang (8,7%). Berdasarkan kelompok umur, sebagian besar responden berada pada kelompok umur 26-35 tahun yaitu sebanyak 70 orang (46,7%). Selanjutnya kelompok umur 36-50 tahun sebanyak 52 orang (34,7%), sedangkan kelompok umur 17-25 tahun sebanyak 28 orang (18,7%). Secara umum, karakteristik responden dalam penelitian ini didominasi oleh perempuan, berpendidikan SMA/MA, bekerja sebagai ibu rumah tangga atau karyawan, serta berada pada kelompok usia dewasa muda hingga dewasa awal.

Hasil Variabel Penelitian

Hasil variabel penelitian mencakup distribusi responden berdasarkan penilaian mereka terhadap kualitas sistem, kualitas informasi, kualitas layanan, dan tingkat pemanfaatan aplikasi Mobile JKN. Hasil ini menjadi dasar untuk analisis lebih lanjut mengenai hubungan antarvariabel dalam penelitian ini.

Tabel 2. Distribusi Hasil Variabel Penelitian (n = 150)

Variabel	Kategori	Frekuensi	Persentase
Kualitas Sistem	Kurang Baik	54	36%
	Baik	96	64%
Kualitas Informasi	Kurang Baik	42	28%
	Baik	108	72%
Kualitas Layanan	Kurang Baik	41	27%
	Baik	109	73%
Pemanfaatan Mobile JKN	Rendah	41	27%
	Tinggi	109	73%

Berdasarkan [Tabel 2.](#) mengenai distribusi hasil variabel penelitian dengan jumlah responden sebanyak 150 orang, dapat diketahui bahwa sebagian besar responden menilai kualitas sistem dalam kategori baik yaitu sebanyak 96 responden (64%), sedangkan responden yang menilai kualitas sistem dalam kategori kurang baik sebanyak 54 responden (36%). Hal ini menunjukkan bahwa mayoritas responden menilai sistem yang digunakan dalam layanan pendaftaran sudah berjalan dengan cukup baik. Pada variabel kualitas informasi, sebagian besar responden juga memberikan penilaian dalam kategori baik, yaitu sebanyak 108 responden (72%), sedangkan responden yang menilai kualitas informasi dalam kategori kurang baik sebanyak 42 responden (28%). Hasil ini menunjukkan bahwa informasi yang disediakan melalui sistem dinilai cukup jelas, relevan, dan mudah dipahami oleh sebagian besar responden.

Selanjutnya pada variabel kualitas layanan, sebagian besar responden menilai kualitas layanan dalam kategori baik, yaitu sebanyak 109 responden (73%), sedangkan responden yang menilai kualitas layanan dalam kategori kurang baik sebanyak 41 responden (27%). Hal ini menunjukkan bahwa layanan yang diberikan melalui sistem pendaftaran dinilai cukup memuaskan oleh sebagian besar responden. Pada variabel pemanfaatan Mobile JKN, diketahui bahwa sebagian besar responden memiliki tingkat pemanfaatan dalam kategori tinggi, yaitu sebanyak 109 responden (73%), sedangkan responden dengan tingkat pemanfaatan rendah sebanyak 41 responden (27%). Hasil ini menunjukkan bahwa mayoritas responden telah memanfaatkan aplikasi Mobile JKN secara optimal dalam proses pendaftaran pelayanan kesehatan.

Analisis Bivariat

Analisis bivariat menggunakan uji korelasi Spearman's rho untuk melihat hubungan antara masing-masing variabel independen dengan variabel dependen (Pemanfaatan Mobile JKN).

Tabel 3. Hasil Uji Korelasi Spearman's rho

Variabel X	Variabel Y	Koefisien Korelasi (R)	P-Value
Kualitas Sistem	Penggunaan Mjkn	0,537	0,000
Kualitas Informasi	Penggunaan Mjkn	0,517	0,000
Kualitas Layanan	Penggunaan Mjkn	0,564	0,000

Berdasarkan **Tabel 3.** mengenai hasil uji korelasi Spearman's rho, diketahui bahwa terdapat hubungan antara variabel kualitas sistem, kualitas informasi, dan kualitas layanan dengan penggunaan aplikasi Mobile JKN. Hasil uji korelasi Spearman's rho menunjukkan bahwa variabel kualitas sistem memiliki nilai koefisien korelasi sebesar 0,537 dengan nilai p-value 0,000. Nilai tersebut menunjukkan bahwa terdapat hubungan yang signifikan antara kualitas sistem dengan penggunaan Mobile JKN. Nilai koefisien korelasi yang bernilai positif menunjukkan bahwa semakin baik kualitas sistem yang dirasakan oleh pengguna, maka semakin tinggi pula tingkat penggunaan aplikasi Mobile JKN.

Pada variabel kualitas informasi, diperoleh nilai koefisien korelasi sebesar 0,517 dengan nilai p-value 0,000. Hasil ini menunjukkan bahwa terdapat hubungan yang signifikan antara kualitas informasi dengan penggunaan Mobile JKN. Koefisien korelasi yang positif menunjukkan bahwa semakin baik kualitas informasi yang diberikan oleh sistem, maka penggunaan aplikasi Mobile JKN juga cenderung meningkat. Selanjutnya pada variabel kualitas layanan, diperoleh nilai koefisien korelasi sebesar 0,564 dengan nilai p-value 0,000. Hasil ini menunjukkan bahwa terdapat hubungan yang signifikan antara kualitas layanan dengan penggunaan Mobile JKN. Nilai koefisien korelasi yang positif mengindikasikan bahwa semakin baik kualitas layanan yang diberikan melalui sistem, maka semakin tinggi pula tingkat penggunaan aplikasi Mobile JKN oleh responden.

Analisis Multivariat

Analisis multivariat menggunakan regresi logistik ganda untuk mengetahui variabel yang paling berpengaruh terhadap pemanfaatan Mobile JKN dengan metode *Backward Stepwise (Likelihood Ratio)*

Tabel 4. Hasil Uji Regresi Logistik Ganda

Variabel	B	Sig.	Exp(B)	95% Ci (Lower-Upper)
Kualitas Sistem	-1,953	0,000	0,142	0,054-0,372
Kualitas Layanan	-2,057	0,000	0,128	0,049-0,336

Hasil uji omnibus pada **Tabel 4.** menunjukkan model signifikan ($p = 0,000$) dengan nilai Nagelkerke R Square sebesar 0,485, yang berarti model mampu menjelaskan 48,5% variasi pemanfaatan Mobile JKN. Uji Hosmer-Lemeshow menghasilkan p-value 0,885, menunjukkan model fit. Variabel yang berpengaruh signifikan adalah kualitas sistem dan kualitas layanan. Nilai $Exp(B) < 1$ pada kedua variabel menunjukkan bahwa responden yang menilai kedua variabel ini kurang baik memiliki kemungkinan lebih kecil untuk memanfaatkan Mobile JKN dibanding yang menilai baik.

Pembahasan

Hubungan Kualitas Sistem dengan Penggunaan Aplikasi Mobile JKN

Dari hasil uji Univariat pada Distribusi Frekuensi data variabel menunjukkan bahwa 64,0% responden menilai kualitas sistem aplikasi Mobile JKN dalam kategori baik dan sebanyak 36% menilai kurang baik karena mayoritas berpendidikan SMA/MA dimana dengan kemampuan literasi lebih rendah dibandingkan dengan berpendidikan Sarjana. Adapun responden yang dominan adalah usia 26-

35 tahun (46,7%) yang menurut *Technology Acceptance Model* (TAM) cenderung memiliki keterampilan digital memadai untuk memanfaatkan sistem informasi kesehatan (Rohman et al., 2024). Analisis bivariat menunjukkan hubungan signifikan antara kualitas sistem dan pemanfaatan Mobile JKN ($r = 0,537, p < 0,001$). Hasil multivariat memperkuat temuan ini, di mana kualitas sistem signifikan memengaruhi pemanfaatan aplikasi ($p < 0,001, ExpB = 0,142$). Artinya, responden yang menilai kualitas sistem kurang baik memiliki kemungkinan 86% lebih kecil memanfaatkan aplikasi dibandingkan yang menilai baik.

Temuan ini selaras dengan teori yang dikemukakan oleh (Delone & McLean, 2003), yang menyatakan bahwa kualitas sistem merupakan elemen penting dalam keberhasilan implementasi sistem informasi. Dalam konteks penggunaan aplikasi Mobile JKN, sistem yang responsif, *user-friendly*, dan bebas dari gangguan teknis akan meningkatkan kenyamanan serta keinginan pasien untuk menggunakan aplikasi tersebut secara mandiri (Suhadi et al., 2022).

Hubungan Kualitas Informasi dengan Penggunaan Aplikasi MJKN

Dari hasil uji Univariat pada distribusi frekuensi data variabel, mayoritas responden (72,0%) menilai kualitas informasi aplikasi dalam kategori baik dan sebanyak (28%) menilai kurang baik hal ini disebabkan mayoritas pekerjaan adalah Ibu Rumah Tangga dimana kualitas informasi yang buruk bisa mempengaruhi dalam pengambilan keputusan. Adapun secara demografis, mayoritas responden pada usia produktif (25-36 tahun) menunjukkan kecenderungan lebih kritis dalam menilai keakuratan dan kelengkapan informasi (Purba et al., 2024). Analisis bivariat menemukan hubungan signifikan antara kualitas informasi dan pemanfaatan Mobile JKN ($r = 0,517, p < 0,001$). Namun, pada analisis multivariat, kualitas informasi tidak signifikan ($p = 0,335$) setelah dikontrol bersama kualitas sistem dan kualitas layanan. Hal ini mengindikasikan bahwa meskipun informasi yang diberikan aplikasi dinilai baik, faktor ini bukan pembeda utama dalam keputusan pemanfaatan ketika kualitas sistem dan layanan sudah memenuhi harapan.

Menurut (Delone & McLean, 2003) dalam model keberhasilan sistem informasi, kualitas informasi merujuk pada tingkat mutu informasi yang dihasilkan oleh suatu sistem, yang idealnya mencakup aspek akurasi, kelengkapan, relevansi, ketepatan waktu, serta kemudahan pemahaman. Informasi yang tidak relevan atau disampaikan secara tidak tepat waktu dapat menurunkan tingkat kepercayaan dan adopsi pengguna terhadap sistem informasi, termasuk dalam penggunaan aplikasi Mobile JKN. Apabila informasi yang disediakan tidak diperbarui secara berkala atau sulit untuk dipahami, maka pengguna cenderung tidak akan memanfaatkan fitur-fitur yang tersedia secara optimal, meskipun fitur tersebut telah disediakan dalam aplikasi.

Hubungan Kualitas Layanan dengan Penggunaan Aplikasi MJKN

Adapun hasil distribusi frekuensi pada variabel penelitian terkait kualitas layanan pada penggunaan aplikasi Mobile JKN menunjukkan bahwa Sebagian besar responden (72,7%) menilai kualitas layanan baik. Pada analisis bivariat menunjukkan korelasi terkuat dibandingkan variabel lain ($r = 0,564, p < 0,001$). Analisis multivariat menunjukkan pengaruh signifikan ($p < 0,001, ExpB = 0,128$), yang berarti penilaian kurang baik pada kualitas layanan menurunkan kemungkinan pemanfaatan aplikasi sebesar 87,2% (Amarin & Wijaksana, 2021).

Variabel Dominan terhadap Pemanfaatan Mobile JKN

Hasil analisis regresi logistik ganda dengan metode Backward LR menunjukkan bahwa dari tiga variabel yang diuji, yaitu kualitas sistem, kualitas informasi, dan kualitas layanan, hanya dua variabel yang tetap signifikan dalam model akhir. Kedua variabel tersebut adalah kualitas sistem dengan nilai $p = 0,000, Exp(B) = 0,142$ (95% CI: 0,054-0,372) dan kualitas layanan dengan nilai $p = 0,000, Exp(B) = 0,128$ (95% CI: 0,049-0,336). Nilai $Exp(B)$ yang lebih kecil dari 1 pada kedua variabel tersebut menunjukkan bahwa responden yang menilai kualitas sistem dan kualitas layanan sebagai “kurang baik” memiliki kemungkinan lebih kecil untuk memanfaatkan aplikasi Mobile JKN dibandingkan dengan responden yang menilai “baik”. Secara kuantitatif, responden yang menilai kualitas sistem

kurang baik memiliki peluang penggunaan yang lebih rendah sebesar 86%, sedangkan pada kualitas layanan sebesar 87,2%.

Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian mengenai evaluasi sistem informasi layanan pendaftaran rawat jalan melalui aplikasi Mobile JKN, dapat disimpulkan bahwa kualitas sistem, kualitas informasi, dan kualitas layanan memiliki hubungan dengan pemanfaatan aplikasi Mobile JKN oleh pasien. Hasil penelitian menunjukkan bahwa sebagian besar responden menilai kualitas sistem, kualitas informasi, dan kualitas layanan dalam kategori baik serta telah memanfaatkan aplikasi Mobile JKN dalam proses pendaftaran pelayanan kesehatan. Analisis lebih lanjut menunjukkan bahwa kualitas sistem dan kualitas layanan merupakan faktor yang berpengaruh terhadap pemanfaatan aplikasi Mobile JKN. Sistem yang mudah digunakan, responsif, dan stabil dapat meningkatkan kenyamanan pengguna dalam mengakses layanan pendaftaran secara digital. Selain itu, kualitas layanan yang baik juga dapat mendorong pengguna untuk memanfaatkan aplikasi secara lebih optimal dalam memperoleh pelayanan kesehatan. Sementara itu, kualitas informasi meskipun memiliki hubungan dengan pemanfaatan aplikasi Mobile JKN, namun tidak menjadi faktor utama yang mempengaruhi keputusan pengguna dalam menggunakan aplikasi tersebut ketika kualitas sistem dan kualitas layanan telah memenuhi harapan pengguna. Secara keseluruhan, pemanfaatan aplikasi Mobile JKN dalam sistem pendaftaran rawat jalan menunjukkan bahwa penerapan sistem informasi kesehatan berbasis digital dapat mendukung peningkatan efisiensi pelayanan kesehatan.

Referensi

- Amarin, S., & Wijaksana, T. I. (2021). Pengaruh Kualitas Sistem, Kualitas Informasi, dan Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Konsumen (Studi Pada Pengguna Aplikasi Berrybenka di Kota Bandung). *Business Management Analysis Journal (BMAJ)*, 4(1), 37–52. <https://doi.org/10.24176/bmaj.v4i1.6001>
- BPJS Kesehatan. (2017). Peluncuran aplikasi Mobile JKN untuk meningkatkan layanan peserta JKN-KIS. Jakarta: BPJS Kesehatan. <https://jknmobile.bpjpusat.id/>
- Delone, W., & McLean, E. (2003). *The DeLone and McLean Model of Information Systems Success: A Ten-Year Update*. *J. of Management Information Systems*, 19, 9–30. <https://doi.org/10.1080/07421222.2003.11045748>
- Ghozali, I. (2018). Aplikasi analisis *multivariate* dengan program IBM SPSS 25. <https://digilib.ub.ac.id/opac/detail-opac?id=79550>
- Jannah, A. N., Susanto, I., & Rakhmadani, D. P. (2023). Analisis Penggunaan Aplikasi Mobile JKN dengan Metode EUCS. REMIK: Riset Dan E-Jurnal Manajemen Informatika Komputer, 7(3), 1491–1502. <https://doi.org/10.33395/remik.v7i3.12826>
- Jannah, M., Rizany, I., & Setiawan, H. (2020). Perbandingan Waktu Tunggu Dan Kepuasan Pasien Rawat Jalan Rsud Ratu Zalecha Martapura. *Jurnal Perawat Indonesia*, 4(2), 402-412. <https://doi.org/10.32584/jpi.v4i2.577>
- Julianti, A., & Markam, H. (2023). Kepuasan Pengguna Mobile JKN menggunakan Delone dan Mclean Framework. *Health Information : Jurnal Penelitian*, e1120–e1120. <https://myjurnal.poltekkes-kdi.ac.id/index.php/hijp/article/view/1120>
- Purba, K. V., Ramadhan, A. P., & Marianata, A. (2024). Analisis Penerapan JKN Mobile bagi Pengguna Lansia di Rumah Sakit Harapan dan Doa (RSHD) Kota Bengkulu. *Jurnal Partisipatoris*, 6(2), 1–15. <https://doi.org/10.22219/jp.v6i2.36223>
- Rohman, H., Zharifa, I. N., & Narendra, I. (2024). Pemanfaatan Aplikasi Whatauto Dalam Meningkatkan Pelayanan Pendaftaran Pasien Secara Online Di Rumah Sakit. <https://jurnal.poltekkes-bsi.ac.id/index.php/bsm/en/article/download/145/88/915>
- Septian, E. (2021). Penerapan Sistem Pelayanan Aplikasi Pendaftaran Online di Rumah Sakit Umum Pusat Dr. Sardjito Yogyakarta. *Matra Pembaruan*, 5(1), 53–64. <https://doi.org/10.21787/mp.5.1.2021.53-64>

- Sihombing, A. S., & Wahidin, A. J. (2025). *Analysis of User Satisfaction with the JKN Mobile Application using the Technology Acceptance Model (TAM)*. *DBESTI: Journal of Digital Business and Technology Innovation*, 2(2), 231–236. <https://doi.org/10.54914/dbesti.v2i2.2635>
- Solichin, M., & Purwaningsih, E. (2025). *Kendala Pasien Dalam Mengimplementasikan Aplikasi Mobile Jaminan Kesehatan Nasional Di Klinik Mitra Keluarga Samarinda*. *Jurnal Pengabdian Kepada Masyarakat Nusantara*, 6(4), 4556-4563. <https://doi.org/10.55338/jpkmn.v6i4.5783>
- Solihah, M. N., & Meisari, W. A. (2024). *Gambaran Kepuasan Pengguna Aplikasi Mobile JKN Dengan Metode Analisis E-Servqual*. *Termometer: Jurnal Ilmiah Ilmu Kesehatan Dan Kedokteran*, 2(3), 161–174. <https://doi.org/10.55606/termometer.v2i3.4117>
- Suhadi, S., Jumakil, J., & Irma, I. (2022). *Aplikasi Mobile JKN untuk Memudahkan Akses Pelayanan BPJS*. *Jurnal Penelitian Kesehatan “SUARA FORIKES” (Journal of Health Research “Forikes Voice”)*, 13(0), 262–267. <https://doi.org/10.33846/sf.v13i0.1847>
- Tauran, I., Pangandaheng, T., & Nurlina, W. O. (2025). *Implementasi Aplikasi Mobile JKN dalam Upaya Mengurangi Lama Antrian dan Waktu Tunggu Pelayanan Pasien Rawat Jalan*. *Jurnal Penelitian Perawat Profesional*, 7(1), 825-832. <https://doi.org/10.37287/jppp.v7i1.5955>
- Tri Sulistyarini, Kristanto, S., & Rimawati. (2025). *Pemanfaatan Aplikasi Mobile JKN untuk Pendaftaran Antrean Online di Klinik Pratama Betesda*. *JEMARI : Journal of Health and Medical Record Indonesia*, 2(2), 59–64. <https://doi.org/10.32660/jemari.v2i2.980>