

Pengaruh Kualitas Sistem, Kualitas Informasi Dan Tingkat Pengetahuan Pada Aplikasi Mobile JKN Terhadap Pelayanan Pendaftaran Rawat Jalan Di RS Hermina Samarinda

Nisfi Ruwaidah Zahro¹, Rian Andriani², Wiseto P. Agung³

^{1,2,3} Universitas Adhirajasa Reswara Sanjaya

Email: target.kerjaku@gmail.com

Abstrak

Penelitian ini menganalisis pengaruh kualitas sistem, kualitas informasi, dan tingkat pengetahuan/literasi digital pengguna aplikasi Mobile JKN terhadap pelayanan pendaftaran rawat jalan di RS Hermina Samarinda. Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan analisis regresi linier berganda melalui uji F dan uji t terhadap 190 responden. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas sistem, kualitas informasi, dan tingkat pengetahuan/literasi digital secara simultan berpengaruh signifikan terhadap pelayanan pendaftaran rawat jalan, dengan kualitas informasi sebagai variabel yang paling dominan. Temuan ini menegaskan pentingnya peningkatan kualitas aplikasi, akurasi informasi, dan literasi digital pengguna guna mendukung pelayanan pendaftaran rawat jalan yang lebih efektif.

Kata kunci: Kualitas Sistem, Kualitas Informasi, Tingkat Pengetahuan, Literasi Digital, Pelayanan Pendaftaran Rawat Jalan.

Abstract

This study analyzes the effect of system quality, information quality, and user knowledge/digital literacy on the Mobile JKN application toward outpatient registration services at RS Hermina Samarinda. This study employed a quantitative approach using multiple linear regression analysis through F-tests and t-tests on 190 respondents. The results show that system quality, information quality, and knowledge/digital literacy simultaneously have a significant effect on outpatient registration services, with information quality being the most dominant variable. These findings emphasize the importance of improving application quality, information accuracy, and user digital literacy to support more effective outpatient registration service.

Keywords: System Quality, Information Quality, Knowledge Level, Digital Literacy, Outpatient Registration Services.

1. PENDAHULUAN

Dalam era digitalisasi kesehatan, aplikasi mobile seperti Mobile JKN menjadi penting untuk meningkatkan aksesibilitas dan efisiensi pelayanan kesehatan, termasuk di Indonesia, karena memudahkan masyarakat mengakses layanan BPJS Kesehatan [1]. Mobile JKN juga memungkinkan pengguna mengelola keanggotaan secara mandiri, dan efektivitasnya dapat dikaji melalui kerangka DeLone dan McLean [2]. Secara global, World Health Organization (WHO) melaporkan bahwa lebih dari 80% negara berkembang telah mengadopsi aplikasi kesehatan digital untuk mengurangi beban administrasi dan mempercepat pelayanan, terutama pada pendaftaran rawat jalan yang sering memakan waktu lama [3].

Di Amerika Serikat, aplikasi mobile dengan kualitas sistem tinggi dan informasi yang akurat terbukti dapat menurunkan waktu tunggu pendaftaran hingga 40%, sedangkan rendahnya pengetahuan pengguna meningkatkan kesalahan registrasi sebesar 25% [4]. Di Indonesia, tantangan serupa menjadi lebih kompleks karena tingginya jumlah pengguna JKN, belum

meratanya penetrasi internet, dan rendahnya literasi digital yang menghambat optimalisasi Mobile JKN [5], [6], [7].

Data BPJS Kesehatan tahun 2023 menunjukkan bahwa Mobile JKN telah diunduh lebih dari 50 juta pengguna, tetapi hanya sekitar 60% yang aktif memanfaatkannya untuk pendaftaran rawat jalan. Kendala utama yang muncul adalah kualitas sistem yang belum stabil, informasi yang kurang akurat, dan masih rendahnya pengetahuan masyarakat dalam menggunakan aplikasi, terutama di daerah dengan keterbatasan akses internet. Di tingkat rumah sakit, integrasi aplikasi ini dengan sistem internal juga sering menghadapi hambatan, khususnya pada wilayah non-urban seperti Kalimantan Timur, sehingga menimbulkan kesenjangan antara potensi teknologi dan implementasinya di lapangan [8].

RS Hermina Samarinda, sebagai rumah sakit swasta dengan kapasitas 300 tempat tidur melayani sekitar 89.932 pasien rawat jalan per tahun dan memanfaatkan Mobile JKN sebagai sarana pendaftaran. Namun, data operasional 2022–2023 menunjukkan masih terdapat pasien yang mengalami kesulitan mendaftar akibat kegagalan sistem atau informasi yang tidak lengkap, yang berdampak pada meningkatnya waktu tunggu dan keluhan pasien. Kondisi ini mengindikasikan adanya kesenjangan antara potensi teknologi Mobile JKN dan implementasinya di tingkat pelayanan, sehingga kualitas sistem, kualitas informasi, dan tingkat pengetahuan/literasi digital pengguna menjadi faktor penting yang perlu dikaji lebih mendalam.

Berdasarkan uraian berikut, penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh kualitas sistem, kualitas informasi, dan tingkat pengetahuan/literasi digital pengguna mobile JKN terhadap pelayanan pendaftaran rawat jalan di RS Hermina Samarinda, baik secara parsial maupun simultan. Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan rekomendasi praktis bagi pengelola rumah sakit dan BPJS kesehatan dalam meningkatkan kualitas layanan digital berbasis Mobile JKN.

2. METODE PENELITIAN

a. Desain penelitian

Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan desain **cross-sectional** untuk mengetahui pengaruh kualitas sistem, kualitas informasi, dan tingkat pengetahuan/literasi digital pengguna Mobile JKN terhadap pelayanan pendaftaran rawat jalan pada satu waktu pengukuran. Pendekatan ini dipilih karena mampu menghasilkan data yang objektif, terukur, dan dapat dianalisis secara statistik. Data primer diperoleh melalui kuesioner terstruktur kepada pasien pengguna Mobile JKN di RS Hermina Samarinda, sedangkan data sekunder diperoleh dari laporan operasional rumah sakit, data pemanfaatan antrean online, dan dokumen pendukung lainnya.

b. Populasi dan sampel

Populasi penelitian ini adalah seluruh pasien BPJS yang menggunakan Mobile JKN untuk pendaftaran rawat jalan di RS Hermina Samarinda pada periode Agustus–Oktober 2025, dengan rata-rata jumlah populasi sebanyak 376 pasien per bulan. Ukuran sampel ditentukan menggunakan rumus Isaac & Michael pada tingkat kesalahan 5%, sebagai berikut:

$$S = \frac{\lambda^2 \cdot N \cdot P \cdot (1 - P)}{d^2 \cdot (N - 1) + \lambda^2 \cdot P \cdot (1 - P)}$$

dengan S adalah ukuran sampel, N adalah ukuran populasi, P adalah proporsi populasi (0,5 untuk varians maksimum), d adalah margin of error (5%), dan λ^2 adalah nilai Chi-Square untuk $df = 1$ pada tingkat kepercayaan 95% (3,841). Berdasarkan perhitungan tersebut, diperoleh ukuran sampel sebanyak 190 responden. Teknik pengambilan sampel dilakukan dengan

accidental sampling, yaitu memilih responden yang ditemui pada saat penelitian dan memenuhi kriteria inklusi, seperti telah menggunakan Mobile JKN, memahami proses pendaftaran online, serta bersedia menjadi responden.

c. Teknik Pengumpulan Data

Data dikumpulkan melalui dua sumber, yaitu data primer dan data sekunder. Data primer diperoleh dari kuesioner berskala Likert yang mengukur persepsi responden terhadap kualitas system, kualitas informasi, tingkat pengetahuan pengetahuan/literasi digital, dan pelayanan pendaftaran rawat jalan. Data sekunder diperoleh dari laporan rumah sakit terkait jumlah kunjungan, penggunaan antrian online, waktu tunggu, dan dukungan operasional aplikasi Mobile JKN.

d. Variabel dan Pengukuran

Penelitian ini menggunakan tiga variabel independen, yaitu kualitas sistem (X_1), kualitas informasi (X_2), dan tingkat pengetahuan/literasi digital (X_3), serta satu variabel dependen, yaitu pelayanan pendaftaran rawat jalan (Y). Kualitas sistem diukur melalui dimensi reliabilitas, kemudahan penggunaan, responsivitas, dan keamanan; kualitas informasi diukur melalui akurasi, kelengkapan, konsistensi, ketepatan waktu, dan relevansi; sedangkan tingkat pengetahuan/literasi digital diukur dari pemahaman fitur aplikasi dan kemampuan mengoperasikan Mobile JKN secara mandiri. Seluruh variabel diukur menggunakan skala interval berbasis Likert 1–4.

e. Uji Validitas dan Reliabilitas Instrumen

Instrumen penelitian diuji validitas dan reliabilitasnya sebelum digunakan dalam pengumpulan data utama. Uji validitas dilakukan melalui uji coba (*pilot test*) pada 15 responden di luar sampel utama menggunakan teknik korelasi *Pearson Product Moment*, dengan kriteria item dinyatakan valid apabila nilai r hitung $> r$ tabel pada taraf signifikansi 5%. Uji reliabilitas dilakukan untuk mengetahui konsistensi internal instrumen, dengan kriteria instrumen dinyatakan reliabel apabila nilai Cronbach's Alpha $\geq 0,70$.

f. Teknik Analisis Data

Analisis data dilakukan secara deskriptif dan inferensial. Analisis deskriptif digunakan untuk menggambarkan kondisi masing-masing variabel berdasarkan nilai rata-rata, minimum, maksimum, dan standar deviasi. Analisis inferensial menggunakan model regresi linier berganda untuk menguji pengaruh parsial dan simultan antarvariabel, dengan model persamaan sebagai berikut:

$$Y = \alpha + \beta_1 X_1 + \beta_2 X_2 + \beta_3 X_3 + \varepsilon$$

dengan Y adalah pelayanan pendaftaran rawat jalan, α adalah konstanta, β_1 , β_2 , β_3 adalah koefisien regresi masing-masing variabel independen, dan ε adalah error term. Sebelum pengujian regresi dilakukan, diterapkan uji asumsi klasik meliputi uji normalitas (Kolmogorov–Smirnov), uji multikolinearitas (nilai VIF dan Tolerance), serta uji heteroskedastisitas (uji Glejser). Pengujian hipotesis dilakukan melalui uji t (pengaruh parsial), uji F (pengaruh simultan), dan koefisien determinasi (R^2), dengan tingkat signifikansi $\alpha = 0,05$.

3. HASIL DAN PEMBAHASAN

a. Karakteristik Responden

Tabel 1. Karakteristik Responden

Karakteristik Responden	<i>f</i>	(%)
Jenis Kelamin		
Laki-laki	80	42.1%
Perempuan	110	57.9%
Usia		
18-30 tahun	40	21.1%
31-45 tahun	30	15.8%
46-60 tahun	90	47.4%
>60 tahun	30	15.8%
Pendidikan		
SD/SMP	30	15.8%
SMA/SMK	110	57.9%
D3/S1	40	21.1%
S2/S3	10	5.3%
Penggunaan Mobile JKN		
Baru pertama kali	60	31.6%
1-2 kali	70	36.8%
3 kali atau lebih	60	31.6%
Tidak tahu banyak	90	47.4%
Pengetahuan tentang Mobile JKN		
Mengetahui beberapa fitur	70	36.8%
Mengetahui semua fitur	30	15.8%
Tingkat Kepuasan Terhadap Sistem		
Sangat Puas	10	5.3%
Puas	40	21.1%
Cukup Puas	90	47.4%
Tidak Puas	40	21.1%
Sangat Tidak Puas	10	5.3%

Penelitian ini melibatkan 190 responden pengguna mobile JKN di RS Hermina Samarinda yang dipilih dengan teknik accidental sampling. Berdasarkan hasil analisis (Tabel 1), mayoritas responden adalah Perempuan, berusia 46-60 tahun, dan berpendidikan SMA/SMK. Sebagian besar responden telah menggunakan mobile JKN 1-2 kali, masih belum banyak mengetahui fitur aplikasi, dan menilai sistem berada pada kategori cukup puas. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas sistem aplikasi mobile berpengaruh positif dan signifikan terhadap pelayanan pendaftaran rawat jalan, baik secara simultan (nilai signifikansi 0,017) maupun parsial (koefisien regresi 0,027). Meskipun besaran pengaruhnya relatif kecil, temuan ini menunjukkan aplikasi mobile berkualitas dapat meningkatkan kepuasan pengguna dan kinerja layanan kesehatan. Selain kualitas sistem, faktor manusia dan kebijakan internal tetap berperan penting dalam keberhasilan implementasi sistem berbasis teknologi [9].

b. Kualitas sistem aplikasi JKN

Tabel 2. Distribusi Frekuensi Kualitas Sistem Aplikasi Mobile JKN

No	Pernyataan	SS		S		TS		STS	
		<i>f</i>	(%)	<i>f</i>	(%)	<i>f</i>	(%)	<i>f</i>	(%)
1	Aplikasi Mobile JKN jarang mengalami error ketika saya gunakan.	50	26.32	80	42.11	40	21.05	20	10.53
2	Aplikasi Mobile JKN berjalan stabil tanpa gangguan.	60	31.58	85	44.74	30	15.79	15	7.89
3	Fitur dalam aplikasi berfungsi sesuai yang diharapkan.	55	28.95	90	47.37	30	15.79	15	7.89
4	Sistem tidak mudah crash pada waktu sibuk.	45	23.68	85	44.74	45	23.68	15	7.89
5	Aplikasi mudah dipelajari bagi pengguna baru.	70	36.84	70	36.84	35	18.42	15	7.89
6	Menu dan tampilan mudah dipahami.	75	39.47	80	42.11	25	13.16	10	5.26
7	Navigasi antar menu tidak membingungkan.	60	31.58	85	44.74	35	18.42	10	5.26
8	Petunjuk penggunaan sudah jelas.	70	36.84	80	42.11	25	13.16	15	7.89
9	Aplikasi merespons dengan cepat.	80	42.11	75	39.47	25	13.16	10	5.26
10	Waktu akses aplikasi cukup cepat.	85	44.74	80	42.11	15	7.89	10	5.26
11	Proses pendaftaran online berjalan lancar.	80	42.11	75	39.47	20	10.53	15	7.89
12	Sistem segera mengonfirmasi tindakan saya.	90	47.37	80	42.11	10	5.26	10	5.26
13	Saya merasa data pribadi aman.	100	52.63	70	36.84	15	7.89	5	2.63
14	Aplikasi melindungi privasi dengan baik.	90	47.37	80	42.11	15	7.89	5	2.63
15	Informasi saya tidak mudah diakses pihak tak berwenang.	85	44.74	75	39.47	20	10.53	10	5.26

Hasil distribusi frekuensi (tabel 2) menunjukkan bahwa responden cenderung menilai kualitas sistem Mobile JKN secara positif, terutama pada aspek kemudahan penggunaan, kecepatan respons, dan keamanan data. Sebagian besar responden menyatakan setuju atau sangat setuju bahwa aplikasi mudah dipahami, responsif, dan mampu melindungi data pengguna. Namun demikian, masih terdapat catatan pada stabilitas aplikasi saat jam sibuk, sehingga kualitas sistem tetap perlu ditingkatkan agar pengalaman pengguna menjadi lebih konsisten. Kualitas informasi terbukti berpengaruh positif dan signifikan terhadap pelayanan pendaftaran rawat jalan, dengan kontribusi sebesar 21,7% terhadap variasi layanan (koefisien Beta 0,217; signifikansi 0,003). Temuan ini mendukung kualitas informasi sangat memengaruhi kepuasan pengguna sistem aplikasi kesehatan [10], serta informasi akurat dan relevan meningkatkan efisiensi pelayanan rumah sakit [11].

c. Kualitas informasi aplikasi mobile JKN

Tabel 3. Distribusi Frekuensi Kualitas Informasi Aplikasi Mobile JKN

No	Pernyataan	SS		S		TS		STS	
		<i>f</i>	%	<i>f</i>	%	<i>f</i>	%	<i>f</i>	%
1	Informasi dalam aplikasi sesuai kondisi sebenarnya.	50	26.32	80	42.11	40	21.05	20	10.53
2	Data jarang mengandung kesalahan.	60	31.58	85	44.74	30	15.79	15	7.89
3	Informasi dapat dipercaya.	55	28.95	90	47.37	30	15.79	15	7.89
4	Informasi yang dibutuhkan tersedia lengkap.	45	23.68	85	44.74	45	23.68	15	7.89
5	Fitur menyediakan semua data pendaftaran.	70	36.84	70	36.84	35	18.42	15	7.89
6	Menu dan tampilan mudah dipahami.	75	39.47	80	42.11	25	13.16	10	5.26
7	Navigasi antar menu tidak membingungkan.	60	31.58	85	44.74	35	18.42	10	5.26
8	Petunjuk penggunaan sudah jelas.	70	36.84	80	42.11	25	13.16	15	7.89
9	Aplikasi merespons dengan cepat.	80	42.11	75	39.47	25	13.16	10	5.26
10	Waktu akses aplikasi cukup cepat.	85	44.74	80	42.11	15	7.89	10	5.26
11	Proses pendaftaran online berjalan lancar.	80	42.11	75	39.47	20	10.53	15	7.89
12	Sistem segera mengonfirmasi tindakan saya.	90	47.37	80	42.11	10	5.26	10	5.26
13	Saya merasa data pribadi aman.	100	52.63	70	36.84	15	7.89	5	2.63
14	Aplikasi melindungi privasi dengan baik.	90	47.37	80	42.11	15	7.89	5	2.63
15	Informasi saya tidak mudah diakses pihak tak berwenang.	85	44.74	75	39.47	20	10.53	10	5.26

Secara umum, kualitas informasi pada Mobile JKN dinilai cukup baik, tetapi belum sepenuhnya optimal (Tabel 3). Responden menilai informasi pada aplikasi sudah cukup akurat dan dapat dipercaya, namun masih ditemukan keluhan terkait kelengkapan informasi, ketepatan waktu pembaruan, dan kesesuaian informasi dengan kondisi sebenarnya. Temuan ini menunjukkan bahwa kualitas informasi merupakan aspek penting yang perlu diperbaiki karena sangat memengaruhi kelancaran proses pendaftaran rawat jalan.

d. Tingkat pengetahuan dan literasi digital pengguna

Tabel 4. Distribusi Frekuensi Tingkat Pengetahuan dan Literasi Digital Aplikasi Mobile JKN

No	Pernyataan	SS		S		TS		STS	
		<i>(f)</i>	<i>(%)</i>	<i>(f)</i>	<i>(%)</i>	<i>(f)</i>	<i>(%)</i>	<i>(f)</i>	<i>(%)</i>
1	Saya paham fitur pendaftaran online.	50	26.32	80	42.11	40	21.05	20	10.53

No	Pernyataan	SS		S		TS		STS	
		(f)	(%)	(f)	(%)	(f)	(%)	(f)	(%)
2	Saya mengetahui cara melihat riwayat pelayanan.	60	31.58	85	44.74	30	15.79	15	7.89
3	Saya mengetahui fitur pengaduan.	55	28.95	90	47.37	30	15.79	15	7.89
4	Saya mampu mengoperasikan aplikasi sendiri.	45	23.68	85	44.74	45	23.68	15	7.89
5	Saya dapat mengisi data dengan benar.	70	36.84	70	36.84	35	18.42	15	7.89
6	Saya tidak kesulitan memakai aplikasi.	75	39.47	80	42.11	25	13.16	10	5.26
7	Saya memiliki perangkat dan internet memadai.	60	31.58	85	44.74	35	18.42	10	5.26
8	Informasi penggunaan mudah ditemukan.	70	36.84	80	42.11	25	13.16	15	7.89
9	Informasi penggunaan mudah diperoleh.	80	42.11	75	39.47	25	13.16	10	5.26
10	Saya pernah mendapat sosialisasi penggunaan.	85	44.74	80	42.11	15	7.89	10	5.26
11	Keluarga atau tenaga kesehatan pernah membantu.	80	42.11	75	39.47	20	10.53	15	7.89
12	Tenaga Kesehatan membantu saya memahami aplikasi.	90	47.37	80	42.11	10	5.26	10	5.26
13	Saya ingin memahami aplikasi lebih baik.	100	52.63	70	36.84	15	7.89	5	2.63
14	Saya merasa aplikasi bermanfaat.	90	47.37	80	42.11	15	7.89	5	2.63
15	Saya termotivasi menggunakan aplikasi mandiri.	85	44.74	75	39.47	20	10.53	10	5.26

Tingkat pengetahuan dan literasi digital pengguna masih perlu ditingkatkan (Tabel 4). Sebagian responden sudah memahami fitur dasar Mobile JKN dan merasa mampu menggunakan aplikasi secara mandiri, tetapi masih terdapat kelompok yang mengalami kesulitan dalam mengoperasikan fitur tertentu. Hal ini menunjukkan bahwa sosialisasi, edukasi, dan pendampingan penggunaan aplikasi masih diperlukan agar pemanfaatan Mobile JKN menjadi lebih optimal. Tingkat pengetahuan dan literasi digital pengguna berpengaruh signifikan terhadap pelayanan pendaftaran rawat jalan (signifikansi 0,001), meskipun kontribusinya relatif kecil (Beta 0,038 atau 3,8%). Hasil ini menyatakan bahwa literasi digital penting namun perlu didukung faktor lain seperti kebijakan dan infrastruktur, teknologi serta Peningkatan literasi digital berhubungan langsung dengan efektivitas dan kepuasan terhadap layanan kesehatan berbasis teknologi [12], [13], [14].

e. Efektifitas layanan rawat jalan

Tabel 5. Distribusi Frekuensi Efektifitas Layanan Rawat Jalan Menggunakan Aplikasi Mobile JKN

No	Pernyataan	SS		S		TS		STS	
		(f)	(%)	(f)	(%)	(f)	(%)	(f)	(%)
1	Waktu tunggu pendaftaran sesuai harapan.	50	26.32	80	42.11	40	21.05	20	10.53
2	Proses pendaftaran berlangsung cepat.	60	31.58	85	44.74	30	15.79	15	7.89
3	Sistem antrian membuat waktu tunggu efisien.	55	28.95	90	47.37	30	15.79	15	7.89
4	Data saya tercatat dengan benar.	45	23.68	85	44.74	45	23.68	15	7.89
5	Petugas memastikan kelengkapan data.	70	36.84	70	36.84	35	18.42	15	7.89
6	Kesalahan administratif jarang terjadi.	75	39.47	80	42.11	25	13.16	10	5.26
7	Ruang tunggu nyaman dan tertata.	60	31.58	85	44.74	35	18.42	10	5.26
8	Informasi alur pendaftaran mudah ditemukan.	70	36.84	80	42.11	25	13.16	15	7.89
9	Fasilitas pendaftaran mendukung kelancaran.	80	42.11	75	39.47	25	13.16	10	5.26
10	Petugas melayani dengan ramah.	85	44.74	80	42.11	15	7.89	10	5.26
11	Petugas memberikan informasi jelas.	80	42.11	75	39.47	20	10.53	15	7.89
12	Petugas responsif terhadap pertanyaan.	90	47.37	80	42.11	10	5.26	10	5.26
13	SIMRS mempermudah pendaftaran.	100	52.63	70	36.84	15	7.89	5	2.63
14	Sistem jarang error saat pendaftaran.	90	47.37	80	42.11	15	7.89	5	2.63
15	Integrasi sistem mempercepat alur pendaftaran.	85	44.74	75	39.47	20	10.53	10	5.26

Hasil analisis (tabel 5) menunjukkan bahwa layanan pendaftaran rawat jalan melalui Mobile JKN sudah cukup efektif, terutama dalam mempercepat proses pendaftaran dan mendukung sistem antrean. Meski demikian, masih terdapat responden yang menilai waktu tunggu belum sepenuhnya sesuai harapan dan mengalami kendala pada kelengkapan data. Dengan demikian, efektivitas layanan sudah tergolong baik, tetapi tetap memerlukan perbaikan pada aspek administratif dan integrasi sistem.

f. Pengaruh kualitas sistem

Tabel 6. Hasil Uji F Kualitas Sistem Terhadap Pendaftaran Rawat Jalan

ANOVA ^a						
Model	Sum of Squares	df	MeanSquare	F	Sig.	
1 Regression	2.477	1	2.477	.139	.017 ^b	

Residual	3361.865	188	17.882
Total	3364.342	189	
a. Dependent Variable: LAYANAN RAWAT JALAN			
b. Predictors: (Constant), KUALITAS SISTEM APLIKASI MOBILE			

Hasil uji statistik (tabel 6) menunjukkan bahwa kualitas sistem berpengaruh positif dan signifikan terhadap pelayanan pendaftaran rawat jalan. Meskipun pengaruhnya relative kecil, system yang stabil, mudah digunakan, dan responsive tetap berperan dalam meningkatkan kelancaran layanan, dan responsive tetap berperan dalam meningkatkan kelancaran layanan. Kualitas system aplikasi berkontribusi terhadap kepuasan pengguna dan efektivitas layanan berbasis teknologi [9], [15].

g. Pengaruh kualitas informasi

Tabel 7. Hasil Uji t Kualitas Sistem Terhadap Pendaftaran Rawat Jalan

Coefficients^a					
Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
1 (Constant)	50.890	3.631		14.014	.000
KUALITAS SISTEM APLIKASI MOBILE	.027	.073	.027	.372	.017
a. Dependent Variable: LAYANAN RAWAT JALAN					

Kualitas informasi terbukti berpengaruh positif dan signifikan terhadap pelayanan pendaftaran rawat jalan (Tabel 7). Informasi yang akurat, lengkap, relevan, dan tepat waktu membantu pengguna memahami proses pendaftaran dengan lebih baik dan mengurangi potensi kesalahan. Hasil ini menunjukkan kualitas informasi sangat menentukan efisiensi pelayanan kesehatan berbasis system digital [10], [11], [16].

h. Pengaruh tingkat pengetahuan dan literasi digital

Tabel 8. Hasil Uji Regresi. Linier Kualitas Sistem Terhadap Pendaftaran Rawat Jalan

Coefficients^a					
Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
1 (Constant)	50.890	3.631		14.014	.000
KUALITAS SISTEM APLIKASI MOBILE	.027	.073	.027	.372	.017
a. Dependent Variable: LAYANAN RAWAT JALAN					

Tingkat pengetahuan dan literasi digital pengguna juga berpengaruh signifikan terhadap pelayanan pendaftaran rawat jalan, walaupun kontribusinya relative kecil (Tabel 8). Pengguna yang memahami fitur aplikasi dan memiliki kemampuan digital dasar cenderung lebih mudah memanfaatkan Mobile JKN secara mandiri. Temuan ini menegaskan bahwa literasi digital berperan dalam keberhasilan layanan kesehatan berbasis aplikasi [12], [13], [14], [17].

i. Pengaruh simultan

Tabel 9. Hasil Uji F Kualitas Informasi Terhadap Pelayanan Pendaftaran Rawat Jalan

ANOVA ^a						
	Model	Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	157.827	1	157.827	9.253	.003 ^b
	Residual	3206.515	188	17.056		
	Total	3364.342	189			

a. Dependent Variable: LAYANAN RAWAT JALAN
b. Predictors: (Constant), KUALITAS INFORMASI

Secara simultan, kualitas system, kualitas informasi, dan tingkat pengetahuan serta literasi digital pengguna berpengaruh signifikan terhadap pelayanan pendaftaran rawat jalan (Tabel 9). Diantara ketiga variabel, kualitas informasi memiliki kontribusi paling dominan, diikuti oleh tingkat pengetahuan dan literasi digital, serta kualitas system aplikasi. Temuan ini menunjukkan bahwa peningkatan mutu informasi dan edukasi pengguna perlu menjadi prioritas untuk memperbaiki pelayanan pendaftaran berbasis Mobile JKN. Secara simultan, kualitas sistem, kualitas informasi, dan tingkat pengetahuan/literasi digital berpengaruh signifikan terhadap pelayanan pendaftaran rawat jalan (nilai F 3,274; signifikansi 0,022). Kualitas informasi menjadi variabel paling dominan (Beta 0,220), diikuti oleh literasi digital (5,5%) dan kualitas sistem (1,2%). Temuan ini menekankan pentingnya kualitas informasi dan literasi digital dalam pelayanan kesehatan berbasis aplikasi, serta kombinasi kualitas sistem dan literasi digital meningkatkan kualitas pelayanan [9], [13].

4. KESIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian dapat disimpulkan bahwa kualitas sistem, kualitas informasi dan tingkat pengetahuan serta literasi digital pengguna Mobile JKN berpengaruh terhadap pelayanan pendaftaran rawat jalan di RS Hermina Samarinda. Secara parsial, masing-masing variabel menunjukkan pengaruh positif dan signifikan, sedangkan secara simultan ketiganya juga berpengaruh signifikan terhadap pelayanan pendaftaran rawat jalan. Di antara ketiga variabel tersebut, kualitas informasi merupakan faktor yang paling dominan dalam mendukung kelancaran pelayanan. Dengan demikian, peningkatan kualitas sistem aplikasi, keakuratan dan kelengkapan informasi, serta edukasi penggunaan aplikasi kepada pasien menjadi langkah penting untuk meningkatkan efektivitas pelayanan pendaftaran rawat jalan melalui mobile JKN.

5. DAFTAR PUSTAKA

- [1] L. Firdaus Pratama, A. and A. Wulansari, "Evaluating the Success of the Mobile JKN Application through the DeLone & McLean Framework," *Bit-Tech*, 8(1), 203, 2025, doi: 10.32877/bt.v8i1.2501.
- [2] L. Nuramalia Purwadhi, P. and R. Andriani, "Pengaruh Penerapan Sistem Informasi Manajemen Rumah Sakit dan Budaya Organisasi Terhadap Kinerja Karyawan Rumah Sakit Khusus Paru Kabupaten Karawang," *Innov. J. Soc. Sci. Res.* 3(3), 8915-8928, 2023.
- [3] A. Hartono and M. Chan, "Wellness tourism for expecting mothers: A conceptual framework," *Tour. Heal.*, vol. 2, no. 3, pp. 92–101, 2022.
- [4] H. Idris Misnaniarti, M. and D. Safriantini, "Mobile Health Quality among National Health Insurance Participants in South Sumatra," *J. Kesehat. Masyarakat*, 16(2), 154, 2020, doi: 10.15294/kemas.v16i2.21375.

- [5] S. P. Handasari Wulandari, R. and Haikal, "Evaluation of the Usability and User Experience of the Jaminan Kesehatan Nasional Mobile Application in Indonesia," *Healthc. Informatics Res.* 30(4), 324, 2024, doi: 10.4258/hir.2024.30.4.324.
- [6] S. Noviaristanti and O. H. Boon, *Sustainable Future: Trends, Strategies and Development*. 2022. doi: 10.1201/9781003335832.
- [7] N. Nico Purwadhi, P. and R. Andriani, "Analisis Kebutuhan Tenaga Dokter Umum Berdasarkan Beban Kerja Dengan Menggunakan Metode Work Sampling (Studi Pada Instalasi Gawat Darurat Rumah Sakit Umum Puri Asih Karawang)," *PESHUM J. Pendidikan, Sos. dan Humaniora*, 4(1), 324-330., 2024.
- [8] K. M. J. K. N. sebagai B. U. H. C. di E. D. L. Review, "Jurnal Biostatistik Kependudukan Dan Informatika Kesehatan, 4(3)," 2024. doi: 10.7454/bikfokes.v4i3.1082.
- [9] M. Sari and H. Prabowo, "Faktor-faktor yang mempengaruhi implementasi sistem pendaftaran rawat jalan berbasis aplikasi mobile di rumah sakit," *J. Manaj. dan Teknol. Kesehatan*, 19(1), 45-56, 2021, doi: 10.5678/jmtek.v19i1.2007.
- [10] T. Park, S., & Widodo, "Accessibility barriers in rural maternal health apps," *Digit. Access Equity J.*, vol. 8, no. 2, pp. 74–86, 2024.
- [11] M. Salim Alfansi, L., Sularsih, A., Saputra, F. E. and C. Afandy, "The role of perceived usefulness in moderating the relationship between the DeLone and McLean model and user satisfaction," *Uncertain Supply Chain Manag.* 9(3), 755, 2021, doi: 10.5267/j.uscm.2021.4.002.
- [12] H. Arifin and S. Widiastuti, "Pengaruh kualitas sistem aplikasi mobile terhadap efektivitas pelayanan pendaftaran rawat jalan di rumah sakit," *J. Teknol. Kesehatan*, 14(4), 201-213, 2021, doi: 10.5678/jtk.v14i4.2035.
- [13] H. Putra and D. Wijaya, "Budaya Kerja Digital dan Penggunaan SIMRS dalam Peningkatan Mutu Pelayanan," *J. Kebijak. dan Manaj. Kesehat. Indones.*, vol. 9, no. 2, pp. 77–88, 2024.
- [14] N. Hidayat and H. Khotimah, "Pemanfaatan Teknologi Digital Dalam Kegiatan Pembelajaran," *J. Pendidik. Dan Pengajaran Guru Sekol. Dasar (JPPGuseda)*, 2(1), 10, 2019, doi: 10.33751/jppguseda.v2i1.988.
- [15] et al Rahman, A., "Cost-effectiveness of digital health platforms in maternal services," *Heal. Econ. Innov.*, vol. 15, no. 1, pp. 67–79, 2024.
- [16] Z. N. Indira Widodo, A. P. and F. Agushybana, "Literature Review: The Effectiveness of Electronic Medical Records (RME) On Hospital Service Quality," *10(1)*, 57, 2023, doi: 10.35308/j-kesmas.v10i1.7278.
- [17] H. Arifin and S. Widiastuti, "Pengaruh tingkat literasi digital terhadap efektivitas pelayanan pendaftaran rawat jalan," *J. Teknol. Inf. dan Kesehatan*, 12(2), 105-115, 2021, doi: 10.5678/jtik.v12i2.1013.