

RINGKASAN

Nurlaili Izzatur Rohmah 2025. Efektivitas Pelayanan Pendaftaran Online Melalui JKN Mobile Dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Di RSUD Waluyo Jati. Dr. Supriyanto, S.Sos., M.S, Mastina Maksin, S.AP., M.AP

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui efektivitas pelayanan pendaftaran online melalui aplikasi JKN Mobile dalam meningkatkan kualitas pelayanan di RSUD Waluyo Jati. Latar belakang penelitian ini didasari oleh masih ditemukannya antrean panjang dan waktu tunggu yang lama saat proses pendaftaran manual, sehingga dibutuhkan solusi yang lebih efisien dan berbasis digital.

Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah pendekatan kualitatif dengan jenis penelitian fenomenologi. Data dikumpulkan melalui wawancara langsung dengan pasien dan petugas rumah sakit, observasi lapangan, serta dokumentasi. Penelitian ini mengacu pada empat indikator efektivitas pelayanan menurut Fandy Tjiptono, yaitu ketepatan waktu, akurasi pelayanan, kesopanan dan keramahan petugas, serta kemudahan dalam mendapatkan pelayanan.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa penggunaan aplikasi JKN Mobile dinilai cukup efektif dalam mempercepat proses pendaftaran, meningkatkan ketepatan data pasien, memberikan pelayanan yang ramah, serta memudahkan pasien dalam mengakses layanan. Namun, sistem ini masih memiliki keterbatasan, khususnya bagi pasien baru yang belum memiliki rekam medis dan masih harus melakukan pendaftaran secara manual.

Secara keseluruhan, penerapan pendaftaran online melalui JKN Mobile memberikan kontribusi positif terhadap peningkatan kualitas pelayanan di rumah sakit. Diharapkan ke depan sistem ini dapat dikembangkan lebih lanjut agar dapat diakses secara menyeluruh oleh semua pasien tanpa terkecuali.

Kata Kunci: Efektivitas, Pelayanan Publik, JKN Mobile, Pendaftaran Online, RSUD Waluyo Jati.

SUMMARY

Nurlaili Izzatur Rohmah 2025. **The Effectiveness of Online Registration Services Through JKN Mobile in Improving Service Quality at Waluyo Jati Regional Hospital.** Dr. Supriyanto, S.Sos., M.S, Mastina Maksin, S.AP., M.AP

This study aims to determine the effectiveness of online registration services through the JKN Mobile application in improving service quality at Waluyo Jati Regional Hospital. The background to this research is based on the persistence of long queues and long waiting times during the manual registration process, necessitating a more efficient, digital-based solution.

The method used in this study was a qualitative approach with a phenomenological approach. Data were collected through direct interviews with patients and hospital staff, field observations, and documentation. This study referred to four indicators of service effectiveness according to Fandy Tjiptono: timeliness, service accuracy, politeness and friendliness of staff, and ease of access to services.

The results indicate that the use of the JKN Mobile application is considered quite effective in expediting the registration process, improving patient data accuracy, providing friendly service, and facilitating patient access to services. However, this system still has limitations, particularly for new patients who do not have medical records and still have to register manually.

Overall, the implementation of online registration through JKN Mobile has positively contributed to improving service quality at the hospital. It is hoped that in the future, this system can be further developed so that it is accessible to all patients without exception.

Keywords: Effectiveness, Public Service, JKN Mobile, Online Registration, Waluyo Jati Regional Hospital.