

---

---

## ANALISIS BEDA RATA-RATA WAKTU TUNGGU PELAYANAN PENGUNAAN APLIKASI MOBILE JKN DI RSUD KOTA TANGERANG

Arti Pristiwati Utami<sup>1</sup>, Witri Zuama Qomariana<sup>1</sup>

Universitas Esa Unggul, Jakarta

e-mail: <sup>1</sup>artipristiwati24@gmail.com

**Abstract:** *Waiting time is an important component of the service and is the first gateway that plays an important role in making a good first impression on patients. The Mobile JKN application is an application for the national health insurance system which is a form of digital transformation of the business model created by BPJS Kesehatan. The purpose of this study is to find out the Difference in Average Waiting Time for the Use of Mobile JKN Application services. The study used a cross sectional design. The research was conducted at the Tangerang City Hospital at the dental polyclinic and internal medicine polyclinic. The sampling technique uses the quota sampling technique with a total of 400 samples. The data analysis technique in this study uses the Mann Whitney Test. The results of the study showed that the minimum waiting time for respondents at the dental polyclinic was 67 minutes, and the maximum was 178 minutes. The average waiting time of respondents was 119.15 minutes. Meanwhile, in the internal medicine polyclinic, the minimum waiting time for respondents is 65 minutes, and the maximum is 202 minutes. The average waiting time for respondents was 129.71 minutes. At the dental polyclinic, as many as 62 respondents (44.0%) were users of the Mobile JKN Application and as many as 79 respondents (56.0%) were respondents who came directly. Meanwhile, in the internal medicine poly, as many as 98 respondents (37.8%) were users of the Mobile JKN Application and as many as 161 respondents (62.2%) were respondents who came directly.*

**Keywords:** *Waiting Time, Mobile JKN, Service*

**Abstrak:** Waktu tunggu merupakan komponen penting dalam pelayanan dan merupakan pintu gerbang pertama yang berperan penting dalam memberikan kesan pertama yang baik bagi pasien. Aplikasi Mobile JKN adalah aplikasi untuk sistem asuransi kesehatan nasional yang merupakan bentuk transformasi digital model bisnis yang dibuat oleh BPJS Kesehatan. Tujuan penelitian ini untuk mengetahui beda rata-rata waktu tunggu pelayanan penggunaan Aplikasi Mobile JKN. Penelitian menggunakan desain cross sectional. Penelitian dilakukan di RSUD Kota Tangerang pada poliklinik gigi dan poliklinik penyakit dalam. Teknik pengambilan sampel menggunakan teknik quota sampling dengan jumlah 400 sampel. Teknik analisis data pada penelitian ini menggunakan Uji Mann Whitney. Hasil penelitian menunjukkan bahwa minimal waktu tunggu responden pada poliklinik gigi adalah 67 menit dan maksimal adalah 178 menit. Rata-rata waktu tunggu responden yaitu 119,15 menit. Sedangkan pada poliklinik penyakit dalam, minimal waktu tunggu responden adalah 65 menit dan maksimal adalah 202 menit. Rata-rata waktu tunggu responden 129,71 menit. Pada poliklinik gigi sebanyak 62 responden (44,0%) adalah pengguna Aplikasi Mobile JKN dan sebanyak 79 responden (56,0%) adalah responden yang datang secara langsung. Sedangkan pada poli penyakit dalam sebanyak 98 responden (37,8%) adalah pengguna Aplikasi Mobile JKN dan sebanyak 161 responden (62,2%) adalah responden yang datang secara langsung.

**Kata kunci:** Waktu Tunggu, Mobile JKN, Pelayanan

## PENDAHULUAN

Waktu tunggu merupakan komponen penting dalam pelayanan dan merupakan pintu gerbang pertama yang berperan penting dalam memberikan kesan pertama yang baik bagi pasien. Antrian di loket pendaftaran yang panjang dan lama menyebabkan tidak efektifnya pelayanan pasien secara keseluruhan dan membuat pasien tidak nyaman (Fitri et al., 2021). Waktu tunggu pasien merupakan salah satu komponen yang potensial menyebabkan ketidakpuasan. Pasien akan menganggap pelayanan kesehatan jelek apabila sakitnya tidak sembuh-sembuh, antri lama dan petugas kesehatan tidak ramah meskipun profesional (Fatrida & Saputra, 2019).

Aplikasi Mobile JKN adalah aplikasi untuk sistem asuransi kesehatan nasional yang merupakan bentuk transformasi digital model bisnis yang dibuat oleh BPJS Kesehatan. Dari semula yang berupa kegiatan administratif di Kantor Cabang atau Fasilitas Kesehatan kemudian diubah kedalam bentuk mobile application. Peserta dapat mengakses berbagai informasi terkait program Jaminan Kesehatan Nasional (JKN) yang diselenggarakan oleh BPJS Kesehatan dengan cepat dan mudah, dimanapun dan kapanpun. Beberapa fitur yang disediakan oleh Mobile JKN adalah peserta dapat melakukan pendaftaran sebagai peserta BPJS secara online, mengubah data peserta, membuat janji temu untuk pengobatan, konsultasi dokter, skrining maupun melihat obat apa saja yang ditanggung oleh BPJS Kesehatan (Asmaul Khusna et al., 2021).

RSUD Kota Tangerang merupakan salah satu rumah sakit milik pemerintah daerah yang terletak di Kota Tangerang yang dapat melayani pasien Umum, BPJS dan asuransi lainnya. Upaya yang dilakukan untuk mempercepat proses pelayanan yaitu dengan diselenggarakannya pendaftaran online menggunakan aplikasi Mobile JKN (Heryana & Mahadewi, 2021). Berdasarkan studi terdahulu diketahui bahwa data waktu

tunggu pelayanan tergolong lama. Hal yang mempengaruhi waktu tunggu antara lain belum adanya standar prosedur operasional, pasien harus mengambil nomor antrian secara manual di loket pendaftaran, job desk petugas pendaftaran masih rangkap, keterbatasan luas ruangan, data pasien tidak lengkap, jumlah tenaga terbatas, dan tidak ada mesin antrian (Fitri et al., 2021).

Berdasarkan observasi awal yang dilakukan oleh penulis dengan melihat waktu pelayanan pasien yang dimulai dari pasien mendaftar di tempat pendaftaran pasien rawat jalan sampai dipanggil dokter ke poliklinik lanjutan, dengan melihat 26 responden dengan 8 pasien yang mendaftar menggunakan Mobile JKN dan 18 pasien yang mendaftar secara langsung, terdapat perbedaan antara pasien yang mendaftar dengan menggunakan Aplikasi Mobile JKN dan pasien yang mendaftar secara langsung, didapat hasil bahwa pasien yang mendaftar dengan menggunakan Aplikasi Mobile JKN memiliki rata-rata waktu tunggu yaitu 71 menit, sedangkan pasien yang mendaftar secara langsung memiliki rata-rata waktu tunggu yaitu 153 menit, dengan demikian maka hasil tersebut tidak sesuai dengan keputusan menteri kesehatan tentang standar pelayanan minimal yang menyatakan bahwa kategori cepat biasanya berlangsung sekitar kurang lebih atau sama dengan 60 menit (Agusianita et al., 2023). Berdasarkan observasi awal yang dilakukan, peneliti melihat masih banyaknya pasien yang mendaftar secara langsung dibanding dengan pasien yang mendaftar menggunakan Aplikasi Mobile JKN sehingga menyebabkan terjadinya penumpukan yang menyebabkan lamanya waktu tunggu karena masih banyak pasien yang belum mengetahui Aplikasi Mobile JKN dan pasien yang kurang paham dengan cara penggunaan aplikasi Mobile JKN.

## METODE

Jenis penelitian ini merupakan penelitian kuantitatif dengan menggunakan desain cross sectional, dimana pengumpulan data dilakukan bersamaan secara serentak dalam satu waktu antara variabel independen (Penggunaan Aplikasi Mobile JKN) dan variabel dependen (Waktu Tunggu) (Arsyam & M. Yusuf Tahir, 2021).

## HASIL DAN PEMBAHASAN

Pasien rawat jalan di RUD Kota Tangerang pada bulan Januari 2023 – Oktober 2023 sebanyak 14.807, dengan jumlah yang diambil adalah 400 pasien sebagai sampel atau responden penelitian. Penentu jumlah sampel tersebut merupakan hasil perhitungan dengan menggunakan rumus “Slovin” dengan jumlah populasi ( $N = 14.807$  pasien rawat jalan RSUD Kota Tangerang) dan taraf kesalahan yang ditentukan sebesar ( $d = 5\%$ ), sehingga didapatkan sampel ( $n = 400$  pasien RSUD Kota Tangerang) yang dijadikan sebagai responden dalam penelitian ini (Adnyana, 2021).

Teknik *sampling* yang digunakan untuk mengambil sampel dari jumlah

populasi ini adalah teknik *Quota Sampling* yaitu teknik untuk menentukan sampel dari populasi yang mempunyai ciri-ciri tertentu sampai jumlah kuota yang diinginkan. Pengambilan data dilakukan pada bulan November – Desember 2023 dengan sampel responden pada poliklinik gigi dan poliklinik penyakit dalam (Firmansyah & Dede, 2022).

Kemudian dari 400 sampel, peneliti kemudian mengkarakteristikan responden menjadi 3 karakteristik, responden berdasarkan jenis kelamin pada poliklinik gigi dan poliklinik penyakit dalam, responden berdasarkan pendidikan terakhir pada poliklinik gigi dan poliklinik penyakit dalam, dan responden berdasarkan pekerjaan poliklinik gigi dan poliklinik penyakit dalam.

### Analisis Univariat

Analisis univariat pada penelitian ini dilakukan untuk menganalisis variabel waktu tunggu pelayanan dan penggunaan Aplikasi Mobile JKN pada pelayanan dengan melihat dari 2 (dua) poliklinik yaitu poliklinik gigi dan poliklinik penyakit dalam.

**Tabel 1. Waktu Tunggu Pelayanan Poliklinik Gigi di RSUD Kota Tangerang pada Bulan Januari – Oktober 2023**

Variabel	n	Min	Max	Mean	Std. Dev	95% CI
lama waktu tunggu responden	141	67	178	119,15	33,612	113,55-124,75

Berdasarkan tabel 1 dari total responden sebanyak 141 orang diketahui minimal waktu tunggu responden adalah 67 menit, dan maksimal waktu tunggu responden adalah 178 menit. Rata – rata waktu tunggu responden 119,15 menit,

dengan tingkat kepercayaan 95% dapat dipercaya bahwa rata – rata waktu tunggu pelayanan berada 113,55 sampai dengan 124,75 menit dengan standar deviasi adalah 36,338 menit.

**Tabel 2. Waktu Tunggu Pelayanan Poliklinik Penyakit Dalam di RSUD Kota Tangerang pada Bulan Januari – Oktober 2023**

Variabel	n	Min	Max	Mean	Std. Dev	95% CI
lama waktu tunggu responden	259	65	202	129,71	37,028	125,18-134,24

Berdasarkan tabel 2 dari total responden sebanyak 259 orang diketahui minimal waktu tunggu responden adalah 65 menit, dan maksimal waktu tunggu responden adalah 202 menit. Rata – rata waktu tunggu responden 129,71 menit, dengan tingkat kepercayaan 95% dapat dipercaya bahwa rata – rata waktu tunggu pelayanan berada 125,18 sampai dengan 134,24 menit dengan standar deviasi adalah 37,028 menit.

### Penggunaan Aplikasi *Mobile* JKN Pada Pelayanan

**Tabel 3. Penggunaan Aplikasi *Mobile* JKN Pada Pelayanan Poliklinik Gigi di RSUD Kota Tangerang pada Bulan Januari – Oktober 2023**

Metode Pendaftaran	n	%
Langsung	79	56,0%
Mobile JKN	62	44,0%
Total	141	100

Berdasarkan tabel 3 dari 141 responden pada poliklinik gigi sebanyak 62 responden (44,0%) responden pengguna Aplikasi *Mobile* JKN dan sebanyak 79 responden (56,0%) adalah responden yang datang secara langsung.

**Tabel 4. Penggunaan Aplikasi *Mobile* JKN Pada Pelayanan Poliklinik Penyakit Dalam di RSUD Kota Tangerang pada Bulan Januari – Oktober 2023**

Metode Pendaftaran	n	%
Langsung	161	62,2%
Mobile JKN	98	37,8%
Total	259	100

Berdasarkan tabel 4 dari 259 responden pada poliklinik penyakit dalam sebanyak 98 responden (37,8%) responden pengguna Aplikasi *Mobile* JKN dan sebanyak 161 responden (62,2%) adalah responden yang datang secara langsung.

### Analisis Bivariat

Analisis Bivariat pada penelitian ini dilakukan untuk mengetahui beda rata-rata waktu tunggu pelayanan penggunaan Aplikasi *Mobile* JKN dengan menggunakan Uji T Independen. Uji T Independen digunakan jika memenuhi syarat dan uji normalitas data terdistribusi normal, jika Uji T Independen tidak memenuhi syarat dan data tidak terdistribusi normal maka menggunakan alternatif yaitu dengan Uji Mann Whitney (F et al., 2018).

**Tabel 5. Uji Normalitas**

Kolmogrov-Smirnov	
	Sig.
Lama waktu tunggu (menit)	0,000

Berdasarkan tabel 5 dari hasil uji normalitas data menggunakan *kolmogrov-smirnov* diperoleh angka Sig < 0,05 dapat diketahui bahwa distribusi data tidak normal, dengan demikian maka digunakan alternatif yaitu dengan Uji Mann Whitney.

### Waktu Tunggu Pada Bagian Pelayanan

Proses pelayanan di RSUD Kota Tangerang dilakukan sejak pasien datang mengambil nomor antrian sampai dengan pasien dipanggil oleh dokter untuk masuk ke poliklinik. Hal ini sesuai dengan Keputusan Kemenkes RI No. 129/2008 tentang standar pelayanan minimal, waktu yang diperlukan mulai dari pasien mendaftar di tempat pendaftaran pasien rawat jalan sampai dipanggil dokter ke poliklinik lanjutan (Sciences, 2016).

Pada penelitian ini diperoleh hasil dari total 400 responden dari poliklinik gigi dan poliklinik penyakit dalam, diketahui minimal waktu tunggu responden pada poliklinik gigi adalah 67 menit, dan maksimal waktu tunggu responden adalah 178 menit. Rata – rata waktu tunggu responden yaitu 119,15 menit. Sedangkan pada poliklinik penyakit dalam, diketahui minimal waktu tunggu responden adalah 65 menit, dan maksimal waktu tunggu responden adalah

202 menit. Rata-rata waktu tunggu responden 129,71 menit. Hal ini tidak sesuai dengan Keputusan Kemenkes RI No. 129/2008 tentang standar pelayanan minimal, waktu yang diperlukan mulai dari pasien mendaftar di tempat pendaftaran pasien rawat jalan sampai dipanggil dokter ke poliklinik lanjutan, dengan kategori cepat biasanya berlangsung sekitar kurang lebih atau sama dengan 60 menit (Sciences, 2016).

Hasil penelitian diatas sejalan dengan penelitian (Jaka Prasetya, Sylvia Anjanii, Faik, 2022) menyatakan bahwa terdapat perbedaan lamanya durasi bagi pasien untuk menunggu di poli dengan mendaftar secara *online* adalah 5-6 menit dengan rata-rata 5,4 menit dan lamanya waktu bagi pasien untuk menunggu di Poli *offline* adalah 10-12 menit dengan rata-rata 11,1 menit (Prasetya et al., 2022).

#### **Penggunaan Aplikasi *Mobile* JKN Pada Bagian Pelayanan**

Berdasarkan penelitian yang dilakukan dengan 400 responden dari hasil poliklinik gigi dan poliklinik penyakit dalam, diperoleh pada poliklinik gigi sebanyak 62 responden (44,0%) pengguna Aplikasi *Mobile* JKN dan sebanyak 79 responden (56,0%) adalah responden yang datang secara langsung. Sedangkan pada poli penyakit dalam sebanyak 98 responden (37,8%) pengguna Aplikasi *Mobile* JKN dan sebanyak 161 responden (62,2%) adalah responden yang datang secara langsung.

Hasil penelitian diatas sejalan dengan penelitian (Evina Widianawati, Faik Agiwahyunto, Trianni, Adelia Ayu Sabrina, Dimas, Angga Febian, 2021) menyatakan bahwa Jumlah pendaftar *online* hanya 12% sedangkan 88% mendaftar *offline*, jumlah total kedatangan pasien pendaftar *online* per jam 0,85 pasien dan pendaftar *offline* 6,38 pasien (Agiwahyunto et al., 2018).

Dari penelitian diatas didapat bahwa masih banyaknya responden tidak menggunakan Aplikasi *Mobile* JKN dari pada responden yang menggunakan Aplikasi *Mobile* JKN. Penggunaan

Aplikasi *Mobile* JKN pada pelayanan dapat membantu proses pendaftaran dan membantu meminimalisir waktu tunggu para responden yang akan melakukan pemeriksaan rawat jalan, responden tidak perlu mengantri karena sudah melakukan pendaftaran *online* melalui Aplikasi *Mobile* JKN (Kariema IH El, 2020).

Hal ini sejalan dengan pernyataan bahwa penggunaan *Mobile* JKN dapat membantu masyarakat untuk memperoleh kemudahan menyelesaikan urusan administratif dengan menggunakan *smartphone* dimana saja dan kapan saja, tetapi masih banyak pengguna yang belum menggunakan aplikasi *Mobile* JKN ini karena masih banyak masyarakat yang kurang paham dengan cara penggunaan aplikasi *Mobile* JKN dan tidak semua masyarakat memiliki *smartphone* untuk mengakses aplikasi *Mobile* JKN (Krisdayanti, 2021).

#### **Beda Rata – Rata Waktu Tunggu Pelayanan Penggunaan Aplikasi *Mobile* JKN**

Hasil dari Uji Mann Whitney pada variabel waktu tunggu ditemukan nilai Sig 2-tailed (p-value) < 0,05 sehingga dapat dikatakan H<sub>0</sub> ditolak dan H<sub>1</sub> diterima, maka didapat hasil adanya perbedaan rata-rata waktu tunggu pelayanan penggunaan Aplikasi *Mobile* JKN di RSUD Kota Tangerang.

Hasil penelitian diatas sejalan dengan penelitian (Miftakhul Jannah, Ichsan Rizany, Herry Setiawan, 2020) menyatakan bahwa hasil rata-rata waktu tunggu pada pasien *online* yaitu sebesar 50,3 menit dengan waktu tunggu terendah yaitu 1 menit dan tertinggi 115 menit. Waktu tunggu pada pasien *offline* rata-rata sebesar 165,46 menit dengan nilai terendah yaitu 28 menit dan tertinggi 282 menit (Jannah et al., 2020). Hasil penelitian juga sejalan dengan penelitian (Yohana denyka, Hanevi Djasri, Adi Utarini, 2021) rerata waktu tunggu sebelum adanya aplikasi pendaftaran daring 1,97+0,92 jam, sedangkan rerata waktu tunggu setelah implementasi daring 1,49+1,06 jam untuk pasien yang

mendaftar secara manual (ada percepatan sebesar 24,40%) dan 1,69+0.93 jam untuk pasien yang menggunakan daring (ada percepatan sebesar 18,80%).

Pada penelitian ini menghasilkan temuan yaitu waktu tunggu pada bagian pelayanan di RSUD Kota Tangerang yang cukup lama disebabkan karena masih banyaknya pasien yang lebih memilih untuk mengantri mendaftar secara langsung dibanding dengan mendaftar melalui Aplikasi Mobile JKN. Banyaknya pasien yang mendaftarkan secara langsung mengharuskan untuk pasien datang lebih awal untuk mendapat nomor antrian sehingga waktu tunggu menjadi lebih lama.

## SIMPULAN

Dari hasil penelitian yang telah dilakukan dengan judul Analisis Beda Rata-Rata Waktu Tunggu Pelayanan Penggunaan Aplikasi Mobile JKN Di RSUD Kota Tangerang dapat disimpulkan sebagai berikut: Minimal waktu tunggu responden pada poliklinik gigi adalah 67 menit, dan maksimal waktu tunggu responden adalah 178 menit. Rata-rata waktu tunggu responden yaitu 119,15 menit. Sedangkan pada poliklinik penyakit dalam, diketahui minimal waktu tunggu responden adalah 65 menit, dan maksimal waktu tunggu responden adalah 202 menit.

Rata-rata waktu tunggu responden 129,71 menit. Sebanyak 400 responden, dari poliklinik gigi 62 responden (44,0%) pengguna Aplikasi Mobile JKN dan sebanyak 79 responden (56,0%) adalah responden yang datang secara langsung. Sedangkan pada poli penyakit dalam sebanyak 98 responden (37,8%) pengguna Aplikasi Mobile JKN dan sebanyak 161 responden (62,2%) adalah responden yang datang secara langsung. Ada perbedaan rata-rata waktu tunggu pelayanan penggunaan Aplikasi Mobile JKN di RSUD Kota Tangerang.

## DAFTAR PUSTAKA

- Adnyana, I. M. D. M. (2021). Populasi dan Sampel. *Metode Penelitian Pendekatan Kuantitatif*, 14(1), 103–116.
- Agiwahyunto, F., Sabrina, A. A., & Febian, D. A. (2018). Perbandingan Efektifitas Sistem Pendaftaran.
- Agusianita, Nuru, H., & Metasari, D. (2023). Kepuasan Layanan Jaminan Kesehatan Nasional. *International Journal of Research in Science, Commerce, Arts, Management and Technology*, 5, 410–421. <https://doi.org/10.48175/ijarsct-13062>
- Arsyam, M., & M. Yusuf Tahir. (2021). Ragam Jenis Penelitian dan Perspektif. *Al-Ubudiyah: Jurnal Pendidikan Dan Studi Islam*, 2(1), 37–47. <https://doi.org/10.55623/au.v2i1.17>
- Asmaul Khusna, Doddy Ridwandono, & Arista Pratama. (2021). Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan dan Penggunaan Berkelanjutan Aplikasi Mobile JKN di Kabupaten Sidoarjo. *Jurnal Informatika Dan Sistem Informasi*, 2(2), 152–161. <https://doi.org/10.33005/jifosi.v2i2.299>
- F, A., AA, S., & DA, F. (2018). Perbandingan Efektifitas Sistem Pendaftaran.
- Fatrida, D., & Saputra, A. (2019). Hubungan Waktu Tunggu Dengan Tingkat Kepuasan Pasien Dalam Mendapatkan Pelayanan Kesehatan. *Jurnal 'Aisyiyah Medika*, 4, 11–21. <https://doi.org/10.36729/jam.v4i1.229>
- Firmansyah, D., & Dede. (2022). Teknik Pengambilan Sampel Umum dalam Metodologi Penelitian: Literature Review. *Jurnal Ilmiah Pendidikan Holistik (JIPH)*, 1(2), 85–114. <https://doi.org/10.55927/jiph.v1i2.937>
- Fitri, H. M., Hidayati, M., Piksi, P., &

- Bandung, G. (2021). Pengaruh Lama Waktu Tunggu Pendaftaran Terhadap Kepuasan Pasien Di Puskesmas Waringinkurung. 1(12), 1789–1795.
- Heryana, A., & Mahadewi, E. P. (2021). Kerangka Kerja Optimalitas Sistem Atrian Pelayanan Kesehatan. Indonesian of Health Information Management Journal (INOHIM), 9(1), 57–72. <https://doi.org/10.47007/inohim.v9i1.245>
- Jannah, M., Rizany, I., Setiawan, H., Ilmu, S., Fakultas, K., & Mangkurat, U. L. (2020). Perbandingan waktu tunggu dan kepuasan pasien rawat jalan rsud ratu zalecha martapura 1,2,3. 4(2), 402–412.
- Kariema IH El. (2020). Pendaftaran Pasien Rawat Jalan Dengan Sistem Online Di Pusat Pelayanan Kesehatan.
- Krisdayanti, W. (2021). Pemanfaatan Aplikasi Mobile Jaminan Kesehatan Nasional (JKN) Untuk Meningkatkan Efektivitas Pelayanan BPJS Kesehatan di Kota Medan. Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara, 1–111.
- Prasetya, J., Anjani, S., & Agiwahyunto, F. (2022). Pengaruh Durasi Waktu Pendaftaran Terhadap Kepuasan Pasien. 10(2), 93–101.
- Sciences, H. (2016). Kemenkes waktu tunggu dan Dimensi Kepuasan Pasien. 4(1), 1–23.