

Pengaruh Komunikasi Efektif “Tim Tresno Koe” tentang Sistem Transformasi Aplikasi Layanan Digital terhadap Kepuasan dan Kecepatan Layanan Pasien di RSUD Ajibarang

Tri Wahyuningsih ¹, Noegroho Harbani ²
RSUD Ajibarang

Korespondensi: rasyamalik68@gmail.com

ABSTRAK

Latar Belakang: Jumlah kunjungan rawat jalan RSUD Ajibarang Tahun 2023 adalah 86% peserta BPJS Kesehatan, dengan waktu tunggu layanan lebih dari 3 jam. Kelompok pengunjung adalah 33% berusia 45-64 tahun yang berpotensi belum mengenal teknologi. Capaian pemanfaatan pendaftaran online di RSUD Ajibarang 0,08% (Mei 2023) dan 0,07% (Juni 2023). Hal ini disebabkan kurangnya sosialisasi dan kendala saat proses penggunaan aplikasi JKN Mobile. TRESNO KOE (Tempat Respon Masalah Daftar Online JKN Mobile) meliputi Duta Mobile JKN dan PAKE IMO. Duta Mobile JKN bertugas menyambut pasien, proaktif dalam memberikan edukasi dan memandu mendaftar online JKN mobile. Komunikasi efektif merupakan kunci bagi Tim TRESNO KOE dalam berinteraksi dengan pasien atau keluarga. Komunikasi efektif merupakan komunikasi yang mampu menghasilkan perubahan sikap (*attitude change*) dan penyelesaian masalah. Penelitian ini ingin meneliti bagaimana pengaruh dari komunikasi efektif dan kualitas layanan TRESNO KOE dengan kepuasan pasien.

Metode : Jenis penelitian adalah *Quasi Experiment* dengan *Two group posttest design only*. Teknik pengumpulan dalam penelitian ini menggunakan kuesioner menggunakan lembar kuisioner kepada 60 responden yang terdiri dari 30 responden mendapatkan Komunikasi Efektif “Tim Tresno Koe” tentang Sistem Transformasi Aplikasi Layanan Digital Mobile JKN dan 30 responden yang tidak menggunakan aplikasi/antrian manual.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa ada hubungan yang signifikan dan berpengaruh positif antara komunikasi efektif ($r:0.759$), kualitas layanan ($r:0.812$) dengan kepuasan pengguna.

Kesimpulan : Komunikasi Efektif TRESNO KOE berpengaruh positif terhadap kepuasan dan kecepatan layanan pada pasien.

Kata kunci: Mobile JKN, kemudahan akses layanan, kecepatan, komunikasi efektif

Latar Belakang

Aplikasi mobile JKN merupakan suatu bentuk transformasi digital BPJS Kesehatan yang memberikan beberapa kemudahan kepada masyarakat dan peserta salah satunya yaitu kemudahan akses layanan ke fasilitas kesehatan yang dituju melalui pendaftaran online.[1] Sistem antrian online melalui mobile JKN dapat terhubung dengan aplikasi milik Fasilitas Kesehatan. Aplikasi antrian ini menerapkan model Multi Channel –Multi Phase yaitu beberapa tahapan pelayanan kepada pasien di Rumah Sakit mulai dari pendaftaran, pelayanan poliklinik, pelayanan farmasi dialiri beberapa sistem antrian [2].

Dengan fitur ini pasien bisa mendapatkan antrean online dari rumah tanpa perlu repot datang ke fasilitas kesehatan, mendapatkan kepastian antrean, mengetahui antrean yang dilayani secara realtime dari telepon seluler, dan mengubah jadwal antrean jika ada halangan mendadak, pasien juga dapat menunggu antrean di tempat masing-masing sambil melakukan pekerjaan lain. [3]

Data jumlah kunjungan rawat jalan RSUD Ajibarang Tahun 2023 adalah 86% peserta BPJS Kesehatan. Kelompok pengunjung adalah 33% berusia 45-64 tahun yang berpotensi belum mengenal teknologi.[4] Data monitoring dan evaluasi yang dilakukan oleh BPJS Kesehatan Cabang Purwokerto pada awal Tahun 2023, RSUD Ajibarang merupakan salah satu fasilitas kesehatan yang belum memanfaatkan Aplikasi Mobile JKN untuk antrean online secara optimal. Capaian Pemanfaatan Antrean Online Melalui Mobile JKN RSUD Ajibarang pada bulan Mei 2023 sebesar 0,08% dan 0.07% pada Juni 2023.[5] RSUD Ajibarang belum menunjukkan capaian yang signifikan, hal ini disebabkan karena pasien dan keluarga pasien mengalami kesulitan pada saat proses penggunaan Aplikasi Mobile JKN sehingga mengakibatkan belum banyaknya keluarga pasien yang memanfaatkan Aplikasi Mobile JKN. Selain itu, belum tersedianya petugas pengarah untuk melakukan pendaftaran online sehingga bisa menjadikan potensi penumpukan pasien dirawat jalan karena pasien masih melakukan pendaftaran secara manual. Hal ini berdampak pada waktu tunggu layanan rawat jalan lebih dari 3 jam. Untuk itu perlu disediakan petugas dan sistem yang bisa mempermudah layanan pendaftaran online dengan menggunakan Aplikasi Mobile JKN, melalui inovasi “TRESNO KOE” (Tempat Respon Masalah dan Daftar Online JKM Mobile).

TRESNO KOE meliputi Duta Mobile JKN dan PAKE IMO (Panduan Kendala Instal dan Daftar Online Pelayanan Pasien BPJS Melalui Mobile JKN di RSUD Ajibarang. TRESNO KOE bertujuan untuk komunikasi efektif antara petugas rumah sakit, BPJS Kesehatan dan Pasien/keluarga dalam kemudahan akses pelayanan dan informasi Kesehatan pasien/keluarga, meningkatkan cakupan penggunaan JKN Mobile sehingga mempercepat waktu tunggu pelayanan rawat jalan, membangun dan menjaga mutu pelayanan, citra rumah sakit serta berupaya menghadirkan kepuasan pelanggan terhadap kecepatan alur pelayanan.

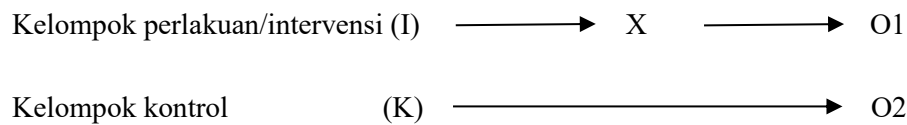
Komunikasi efektif merupakan kunci bagi Tim TRESNO KOE dalam berinteraksi dengan pasien atau keluarga. Komunikasi efektif merupakan komunikasi yang mampu menghasilkan perubahan sikap (*attitude change*) pada orang yang terlibat dalam komunikasi. Agar komunikasi menghasilkan komunikasi yang efektif, seseorang harus memahami prinsip-prinsip dalam berkomunikasi, ada lima prinsip komunikasi yang efektif yang dikembangkan dan dirangkum dalam satu kata yang mencerminkan esensi dari komunikasi tersebut yaitu *REACH* (*respect*, *empathy*, *audible*, *clarity* dan *humble*). Pada dasarnya komunikasi adalah upaya kita untuk meraih perhatian, cinta kasih, minat, kepedulian, simpati, tanggapan, maupun respon positif.[6]

Salah satu aspek fundamental yang memutuskan kepuasan pelanggan merupakan penilaian pelanggan akan kualitas layanan. Kualitas layanan bisa dimaknai sebagai seberapa jauh penilaian pengguna terhadap layanan memenuhi dan/atau melebihi harapan mereka. 5 dimensi pengukuran pelayanan yaitu, reliabilitas, daya tanggap, jaminan, empati, dan bukti fisik. [6] Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh komunikasi efektif tim TIM TRESNO KOE-pasien dan kualitas layanan terhadap kepuasan pasien yang diukur dari tingkat kepuasan pasien dan kecepatan pelayanan.

Metode :

Penelitian ini menggunakan *Quasi Experiment* dengan *Two group posttest design only*. Teknik pengumpulan dalam penelitian ini menggunakan kuesioner menggunakan lembar kuisisioner kepada 60 responden yang terdiri dari 30 responden mendapatkan Komunikasi Efektif “Tim Tresno Koe” tentang Sistem Transformasi Aplikasi Layanan Digital Mobile JKN dan 30 responden yang tidak menggunakan aplikasi/antrian manual, yang datang ke POJOK JKN Mobile. Pemilihan sampel Menggunakan sistem random sampling yang menggunakan media amplop yang berisi kertas yang bertuliskan kelompok intervensi dan kelompok kontrol. Pada pelaksanaan penelitian ini, yang membedakan kelompok intervensi dan kelompok kontrol adalah penggunaan metode dalam Komunikasi Efektif tentang Sistem Transformasi Aplikasi Layanan Digital, yaitu menggunakan aplikasi elektronik Mobile JKN dan antrian manual. Dari kedua metode ini, akan

dilihat efektifitas hasil monitoring yang meliputi Kecepatan layanan dan kepuasan pelanggan.



Keterangan:

O1 : Pengukuran kuisioner Kepuasan Pasien dan Kecepatan layanan pada kelompok intervensi (post test).

O2 : Pengukuran kuisioner Kepuasan Pasien dan Kecepatan layanan pada kelompok kontrol (post test).

X : Pemberian intervensi berupa Komunikasi Efektif tentang Sistem Transformasi Aplikasi Layanan Digital.

Pengujian instrumen dengan uji validitas dan uji reliabilitas. Data yang sudah di dapatkan dilakukan uji normalitas, sebelum di analisis, tujuannnya untuk melihat apakah data terdistribusi normal atau tidak. Uji normalitas yang digunakan adalah kolmogorv-Smimov apabila data yang dikumpulkan lebih dari 50 sampel dan uji Shapiro-wilk data yang dikumpulkan lebih dari 50. Data terdistribusi normal apabila nilai $p > 0,05$.

Variabel Penelitian

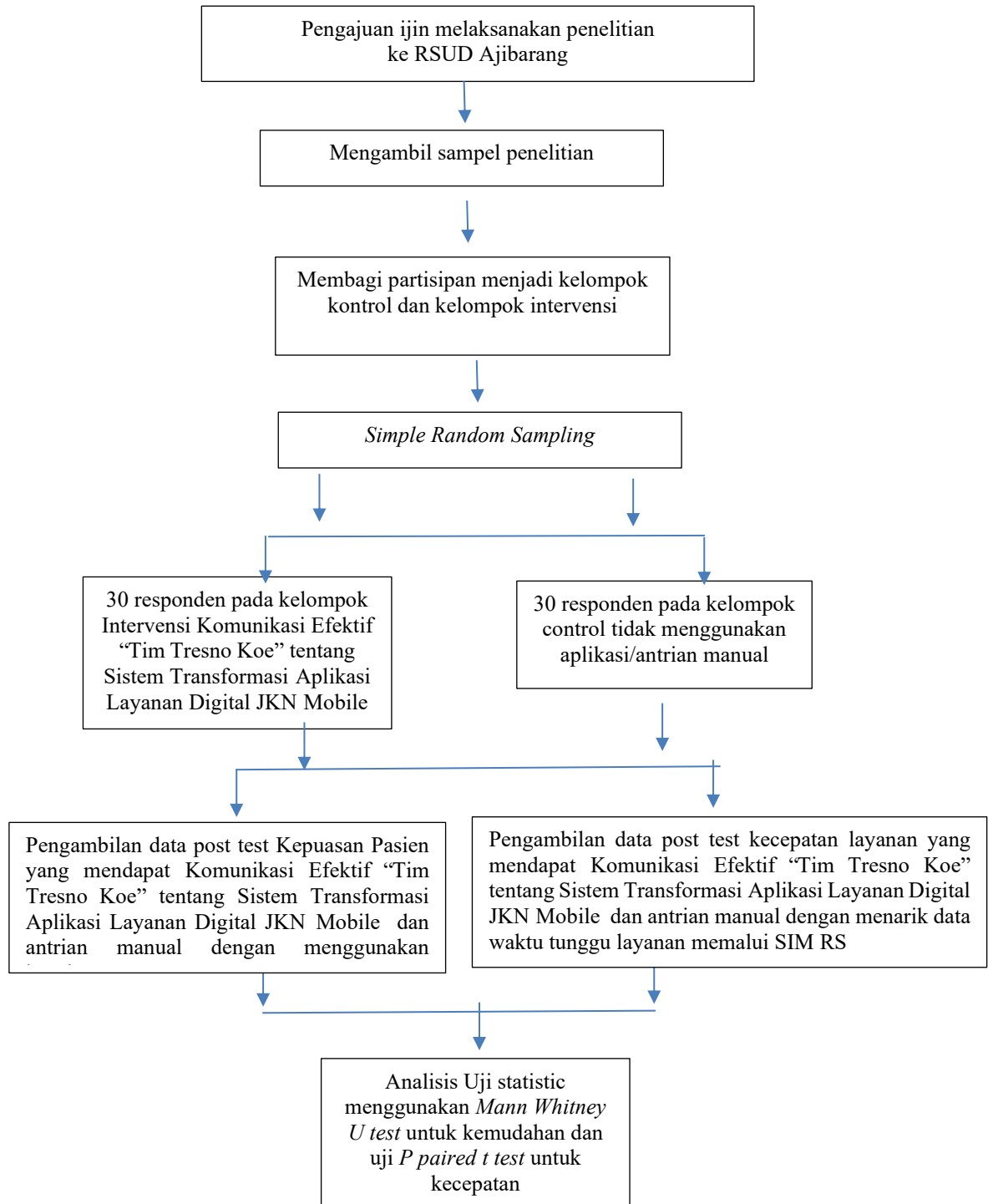
1. Variabel Independen

Variabel independen adalah variabel yang nilainya menentukan vaiabel lain (Nursalam, 2016). Variabel independen dalam penelitian ini Komunikasi Efektif “Tim Tresno Koe” tentang Sistem Transformasi Aplikasi Layanan Digital Mobile JKN

2. Variabel Dependen:

Variabel dependen adalah variabel yang nilainya dipengaruhi oleh variabel lain (Nursalam, 2016). Variabel dependen dalam penelitian ini adalah Kepuasan dan Kecepatan Layanan Pasien di RSUD Ajibarang.

Alur Penelitian



Gambar 1

Penelitian dimulai sejak tanggal 1 November 2024 – 31 Desember 2024. Selama proses pengambilan data peneliti dibantu oleh asisten peneliti. Penelitian ini dilakukan di poliklinik RSUD Ajibarang.

Analisis Data

Analisis data merupakan bagian yang sangat penting untuk mencapai tujuan pokok penelitian, yaitu menjawab pertanyaan-pertanyaan penelitian yang mengungkap fenomena (Nursalam, 2016). Teknik analisis data yang digunakan adalah sebagai berikut :

1. Analisis Univariat

Analisis univariat bertujuan untuk menjelaskan atau mendiskripsikan karakteristik setiap variabel penelitian. Analisis univariat menghasilkan distribusi frekuensi dan presentasi dari tiap variabel (Notoatmojo, 2010). Analisis univariat penelitian ini yaitu untuk mendiskripsikan karakteristik responden yang meliputi umur, jenis kelamin.

2. Analisis Bivariat

Analisis bivariat adalah analisis statistik yang dilakukan untuk menguji hipotesis antara dua variabel yang diduga berhubungan atau berkorelasi (Notoatmojo, 2010). Uji persyaratan analisis dilakukan dengan menggunakan uji normalitas dan homogenitas, Uji normalitas yang digunakan adalah *Shapiro Wilk* karena jumlah responden kurang dari 50 sampel, sedangkan untuk menentukan homogenitas data menggunakan Levene Test.

Uji normalitas data kepuasan pasien antara metode antrian manual dengan mendapat Komunikasi Efektif “Tim Tresno Koe” tentang Sistem Transformasi Aplikasi Layanan Digital JKN Mobile dapat dilihat dari data pada tabel 1.0

Tabel 1 Hasil uji Normalitas data kepuasan pasien yang mendapat Komunikasi Efektif “Tim Tresno Koe” tentang Sistem Transformasi Aplikasi Layanan Digital JKN Mobile dan menggunakan antrian manual

Kelompok	<i>Shapiro wilk Test</i>	
	Intervensi	Kontrol
	<i>p-value</i>	<i>p-value</i>
Skor kepuasan Pasien	0,000	0,324

Berdasarkan Tabel 1.0 menunjukkan hasil uji normalitas data pada kelompok intervensi nilai *p value* 0,000 atau nilai *p value* $< 0,05$ menunjukkan bahwa data tidak terdistribusi normal. Pada kelompok kontrol, nilai *p value* 0,324

atau $p\text{ value} > 0,05$ yang artinya bahwa data berdistribusi normal, sehingga untuk menguji perbedaan skor kepuasan pasien pada kelompok intervensi dan kontrol menggunakan uji *Man Whitney- U* karena salah satu data tidak berdistribusi normal.

Uji normalitas data kecepatan pelayanan antara metode manual dan dengan mendapat Komunikasi Efektif “Tim Tresno Koe” tentang Sistem Transformasi Aplikasi Layanan Digital JKN Mobile dapat dilihat dari tabel 2.0

Tabel 2.0 Hasil uji Normalitas data kecepatan layanan Komunikasi Efektif “Tim Tresno Koe” tentang Sistem Transformasi Aplikasi Layanan Digital JKN Mobile dan menggunakan antrian manual

Kelompok	<i>Shapiro wilk Test</i>	
	Intervensi	kontrol
	<i>p-value</i>	<i>p-value</i>
Skor kecepatan	0,000	0,001

Berdasarkan Tabel 2.0 menunjukkan hasil uji normalitas data pada kelompok intervensi nilai $p\text{ }0,000$ atau nilai $p < 0,05$ yang berarti bahwa bahwa data tidak berdistribusi normal. Pada kelompok kontrol, nilai $p\text{ }0,001$ atau $p < 0,05$ yang artinya bahwa data tidak berdistribusi normal, sehingga untuk menguji perbedaan skor kecepatan layanan pada kelompok intervensi dan kontrol menggunakan uji *Man Whitney- U* karena salah satu data tidak berdistribusi normal.

Hasil dan Pembahasan

1. Hasil Uji Instrumen Penelitian

Hasil uji validitas menunjukkan bahwa seluruh item variabel yang digunakan adalah valid, karena nilai signifikan $< 0,05$ dan nilai $R_{hitung} > R_{tabel}$. Sehingga item-item tersebut dikatakan valid dan dapat digunakan untuk mengukur variabel penelitian. Hasil uji reliabilitas menunjukkan bahwa seluruh variabel yang digunakan memiliki nilai *Alpha Cronbach's* $> 0,6$. Sehingga dinyatakan bahwa semua instrumen yang digunakan telah reliabel.

Bagian ini menyajikan dan memaparkan hasil penelitian berdasarkan pengambilan data yang sudah dilaksanakan pada tanggal 1 November 2024-31 Desember 2024 di Poliklinik RSUD Ajibarang dengan jumlah responden 60 pasien yang dibagi menjadi 2 kelompok yaitu kelompok intervensi dan kelompok kontrol. Berikut ini merupakan hasil analisis univariat dan bivariat.

a. Karakteristik Responden

Hubungan antara variable – variable pada karakteristik responden digambarkan dalam tabel 3.0

Tabel 3.0 Karakteristik Responden pada Kelompok Intervensi dan Kelompok Kontrol (N=60)

Variabel	Intervensi (n=30)		Kontrol (n=30)	
	N	%	n	%
Jenis kelamin				
Laki-laki	15	50	16	54
Perempuan	15	50	14	46
Pendidikan				
SMP	9	30	5	16,67
SMA	13	43,33	12	40
Perguruan Tinggi	8	26,67	13	43,33
Usia				
< 30 tahun	8	26,67	11	36,67
30-39 tahun	12	40	9	30
40-49 tahun	10	33,33	10	36,67

Tabel 3.0 menyajikan karakteristik responden yang terdiri dari dua kelompok, yaitu kelompok intervensi (n=30) dan kelompok kontrol (n=30). Pada variabel jenis kelamin, baik kelompok intervensi maupun kontrol memiliki jumlah laki-laki dan perempuan yang hampir seimbang, meskipun proporsi laki-laki sedikit lebih banyak di kelompok kontrol. Untuk pendidikan, sebagian besar responden pada kelompok intervensi memiliki latar belakang pendidikan SMA (43,33%), diikuti dengan perguruan tinggi (26,67%) dan SMP (30%), sedangkan di kelompok kontrol, sebagian besar responden juga berasal dari latar belakang pendidikan SMA (40%) dan perguruan tinggi (43,33%). Pada variabel usia, mayoritas responden pada kedua kelompok berusia 30-39 tahun, dengan distribusi yang relatif seimbang antara kedua kelompok, yakni 40% di kelompok intervensi dan 36,67% di kelompok kontrol. Sementara itu, responden berusia di bawah 30 tahun dan di atas 40 tahun memiliki distribusi yang lebih merata di kedua kelompok.

- b. Hasil Uji Normalitas Karakteristik Responden dapat dilihat pada tabel

Uji Normalitas Karakteristik Responden

Tabel 4.0 Hasil Uji Normalitas Data Karakteristik Responden

Variabel	Intervensi (n=30)		Kontrol (n=30)		Shapiro Wilk p-value	Interpreta si
	N	%	n	%		
Pendidikan						
SMP	9	30	5	16,67	0.000	Data tidak Terdistrib usi Normal
SMA	13	43,33	12	40		
Perguruan Tinggi	8	26,67	13	43,33		
Usia						
< 30 tahun	8	26,67	11	36,67	0.000	Data Tidak terdistrib usi Normal
30-39 tahun	12	40	9	30		
40-49 tahun	10	33,33	10	36,67		

Dari analisis statistik diatas diperoleh bahwa data tidak terdistribusi normal, maka uji yan digunakan adalah statistik nonparametrik dengan menggunakan *mann whitney*.

- c. Hasil Uji Normalitas Nilai Kepuasan Pasien dapat dilihat pada tabel dibawah ini

Tabel 5.0 Hasil Uji Normalitas Nilai Kepuasan Pasien

Variabel	Kategori	Shapiro-Wilk (p)	Distribusi
Pendidikan	64	0.001	Tidak normal
	80	0.000	Tidak normal
Usia	64	0.001	Tidak normal
	80	0.008	Tidak normal

Dari analisis statistik diatas diperoleh bahwa terdapat data tidak terdistribusi normal, maka uji yang digunakan adalah statistik nonparametrik untuk data lebih dari 2 kelompok adalah dengan uji non parametrik menggunakan *krukal wallis*.

- d. Kepuasan Pasien dalam mendapatkan pelayanan

1) Uji persyaratan analisis

Uji persyaratan analisis dilakukan dengan menggunakan uji normalitas dan homogenitas. Uji normalitas yang digunakan adalah *shapiro wilk* karena jumlah responden kurang dari 50 sampel, sedangkan untuk menentukan homegenitas data menggunakan *chi square* karena menggunakan skala data kategorik.

- 2) Skor kemudahan penggunaan Aplikasi sesudah dilakukan intervensi pada kelompok intervensi dan kontrol

Tabel 6.0 Uji Normalitas Skor Kemudahan

Kelompok	Shapiro-Wilk (p)	Kesimpulan
Intervensi	0.000 (< 0.05)	Tidak Normal
Kontrol	0.324 (> 0.05)	Normal

Uji pada variable kemudahan dilakukan dengan menggunakan uji non-parametrik seperti *Mann-Whitney U Test*. Hal ini dikarenakan terdapat data yang tidak normal, seperti Nilai Kemudahan pada Intervensi.

Perbedaan kepuasan pasien karena kemudahan layanan antara metode antrian manual dan dengan mendapat Komunikasi Efektif “Tim Tresno Koe” tentang Sistem Transformasi Aplikasi Layanan Digital JKN Mobile dapat dilihat dari tabel 7.0.

Tabel 7.0 Tingkat Kepuasan Pasien mendapat Komunikasi Efektif “Tim Tresno Koe” tentang Sistem Transformasi Aplikasi Layanan Digital JKN Mobile dan antrian manual.

	(Mean ± SD)	Median	Min	Max	Rentang score	p-value
<i>Komunikasi Efektif “Tim Tresno Koe” tentang Sistem Transformasi Aplikasi Layanan Digital JKN Mobile</i>	75,2 ± 6,5	79,50	64	80	16-80	0,000
<i>Antrian manual</i>	43,31 ± 9,23	44,00	19	59	16-80	

Berdasarkan tabel 8.0 Jika $p\text{-value} = 0,000$ atau ≤ 0.05 dengan ini dapat disimpulkan bahwa ada perbedaan signifikan antara kelompok intervensi dan kelompok kontrol. Ada perbedaan signifikan antara kelompok Intervensi dan Kontrol ($p = 0.000$). Komunikasi Efektif “Tim Tresno Koe” tentang Sistem Transformasi Aplikasi Layanan Digital JKN Mobile lebih mudah digunakan dibandingkan metode antrian manual sehingga tercapai kepuasan pelanggan.

- 3) Skor kecepatan penggunaan Aplikasi sesudah dilakukan intervensi pada kelompok intervensi dan kontrol

Tabel 8.0 Uji Normalitas Kecepatan

Kelompok	Shapiro-Wilk (p)	Kesimpulan
Intervensi	0.218 (> 0.05)	Normal
Kontrol	0.519 (> 0.05)	Normal

Data *Kecepatan* dalam kedua kelompok berdistribusi normal, karena nilai $p > 0,05$ pada kedua uji. Maka uji yang di pakai adalah *uji t independen* untuk membandingkan rata-rata.

Tabel 9.01 Hasil Tingkat Kecepatan Kelompok Kontrol dan Intervensi

Kelompok	N	Mean	Std. Deviation	Std. Error Mean	p
Intervensi	30	90.90	28.297	6.327	0.000
Kontrol	30	259.63	79.011	19.753	

Berdasarkan Tabel 9.0 hasil uji *Independent Samples t test* didapatkan Nilai $p = 0.000$ (< 0.05), menunjukkan bahwa terdapat perbedaan yang signifikan secara statistik dalam kecepatan monitoring status nutrisi antara kelompok intervensi dan kelompok kontrol. Selain itu, karena nilai *Mean Difference* negatif (-168.725), Komunikasi Efektif “Tim Tresno Koe” tentang Sistem Transformasi Aplikasi Layanan Digital JKN Mobile lebih cepat dibandingkan metode antrian manual. Kecepatan pelayanan yang menggunakan Komunikasi Efektif “Tim Tresno Koe” tentang Sistem Transformasi Aplikasi Layanan Digital JKN Mobile dan kelompok kontrol berbeda secara signifikan. Kelompok intervensi menunjukkan kecepatan monitoring yang lebih baik (lebih cepat) dibandingkan kelompok kontrol, sebagaimana terlihat dari nilai deskriptif sebelumnya.

2. Pembahasan Hasil Penelitian:

- a. Berdasarkan hasil uji instrumen penelitian, data demografi responden yang terlibat dalam penelitian ini memberikan wawasan penting mengenai karakteristik populasi yang terlibat. Penelitian ini melibatkan 60 responden yang dibagi menjadi dua kelompok, yaitu kelompok intervensi yang menggunakan aplikasi Mobile JKN dan kelompok kontrol yang menggunakan sistem antrian manual. Data demografi yang diperoleh menunjukkan variasi dalam aspek jenis kelamin, usia, dan tingkat pendidikan.
- b. Jenis Kelamin: Tabel 3.0 menunjukkan bahwa distribusi jenis kelamin antara kelompok intervensi dan kontrol hampir seimbang. Pada kelompok intervensi, terdapat 50% laki-laki dan 50% perempuan, sedangkan pada kelompok kontrol terdapat sedikit perbedaan dengan 54% laki-laki dan 46% perempuan. Hal ini menunjukkan bahwa pengaruh komunikasi efektif dalam kelompok intervensi dan kontrol tidak dipengaruhi secara signifikan oleh jenis kelamin.
- c. Usia: Karakteristik usia juga menunjukkan distribusi yang cukup merata. Di kelompok intervensi, mayoritas responden berusia 30-39 tahun (40%), sedangkan di kelompok kontrol, distribusi usia lebih tersebar dengan 36,67% responden berusia 30-39 tahun dan 33,33% berusia 40-49 tahun. Dengan usia yang cukup variatif, dapat diasumsikan bahwa pengaruh komunikasi efektif dalam menggunakan aplikasi Mobile JKN lebih efektif pada kelompok usia yang lebih dewasa, seperti usia 30-39 tahun, yang memiliki kemungkinan lebih tinggi untuk dapat beradaptasi dengan teknologi dibandingkan dengan usia yang lebih muda atau lebih tua.

d. Pendidikan:

Pendidikan menjadi faktor penting dalam menilai sejauh mana responden dapat memahami dan memanfaatkan aplikasi Mobile JKN. Di kelompok intervensi, sebagian besar responden berpendidikan SMA (43,33%), diikuti dengan perguruan tinggi (26,67%) dan SMP (30%). Di kelompok kontrol, sebagian besar responden juga berpendidikan SMA (40%) dan perguruan tinggi (43,33%). Pendidikan yang lebih tinggi mungkin memberikan pemahaman yang lebih baik mengenai teknologi, yang dapat memengaruhi kemampuan mereka dalam menggunakan aplikasi Mobile JKN. Hal ini sejalan dengan temuan bahwa kelompok intervensi yang memiliki tingkat pendidikan lebih tinggi dapat lebih cepat beradaptasi dengan aplikasi digital dibandingkan kelompok kontrol yang mengandalkan sistem antrian manual.

e. Hasil Uji Normalitas: Berdasarkan hasil uji normalitas yang dilakukan menggunakan uji Shapiro-Wilk, ditemukan bahwa data pada kelompok intervensi tidak terdistribusi normal dengan $p\text{-value} = 0,000$, sementara data pada kelompok kontrol terdistribusi normal ($p\text{-value} = 0,324$). Hal ini menunjukkan bahwa data kepuasan pasien pada kelompok intervensi tidak mengikuti distribusi normal, yang mengharuskan penggunaan uji non-parametrik seperti Mann-Whitney U Test untuk membandingkan kedua kelompok tersebut.

f. Kepuasan Pasien: Hasil uji normalitas dan uji Mann-Whitney U Test menunjukkan bahwa terdapat perbedaan yang signifikan antara kelompok intervensi dan kelompok kontrol dalam hal kepuasan pasien. Pada kelompok intervensi, rata-rata kepuasan pasien lebih tinggi ($75,2 \pm 6,5$) dibandingkan kelompok kontrol ($43,31 \pm 9,23$), dengan $p\text{-value} = 0,000 (< 0,05)$. Ini menunjukkan bahwa penggunaan aplikasi Mobile JKN dengan komunikasi efektif dari Tim TRESNO KOE secara signifikan meningkatkan kepuasan pasien, karena pasien merasa lebih mudah dalam melakukan pendaftaran dan mendapatkan informasi tentang antrian layanan secara online.

- g. Kecepatan Layanan: Kecepatan layanan antara kedua kelompok juga menunjukkan perbedaan signifikan. Hasil uji Independent Samples t-test menunjukkan bahwa kelompok intervensi memiliki rata-rata kecepatan layanan yang lebih cepat ($90,90 \pm 28,297$) dibandingkan dengan kelompok kontrol yang menggunakan antrian manual ($259,63 \pm 79,011$), dengan $p\text{-value} = 0,000 (< 0,05)$. Hal ini menunjukkan bahwa aplikasi Mobile JKN yang didukung oleh komunikasi efektif dari Tim TRESNO KOE dapat mempercepat proses pelayanan, mengurangi waktu tunggu, dan meningkatkan efisiensi dalam memberikan layanan kepada pasien.

Kesimpulan:

Berdasarkan hasil analisis, dapat disimpulkan bahwa penggunaan aplikasi Mobile JKN yang didukung oleh komunikasi efektif dari Tim TRESNO KOE berpengaruh positif terhadap kepuasan dan kecepatan layanan pasien di RSUD Ajibarang. Penggunaan aplikasi ini terbukti lebih efektif dibandingkan dengan sistem antrian manual, baik dalam hal kemudahan penggunaan, kepuasan pasien, maupun kecepatan pelayanan. Data demografi, termasuk usia, tingkat pendidikan, dan jenis kelamin, memberikan gambaran tentang bagaimana berbagai faktor tersebut dapat memengaruhi keberhasilan komunikasi efektif dalam mengimplementasikan aplikasi Mobile JKN. Dengan demikian, komunikasi yang baik dan pemahaman terhadap teknologi menjadi kunci utama dalam meningkatkan kualitas layanan di rumah sakit.

Saran

1. Tim TRESNO KOE sebaiknya terus meningkatkan komunikasi efektif dengan mengadakan *In House Training* komunikasi efektif secara berkala untuk TRESNO KOE dan unit terkait.
2. Tim TRESNO KOE harus selalu memperhatikan kepuasan pengguna dengan cara mempertahankan dan meningkatkan komunikasi efektif dan kualitas layanan.
3. TRESNO KOE berperan aktif mengadakan promosi kesehatan baik internal dan eksternal, berkolaborasi dengan inovasi siTera dan anjangsana.

Referensi

- BPJS Kesehatan. (2022b). IMPLEMENTASI DAN PEMANFAATAN ANTREAN ONLINE FKRTL (p. 68). BPJS Kesehatan
- Nursalam. (2016). Metodologi penelitian ilmu keperawatan. *Salemba Medika*.
- Purba, A., & Taufik, I. (2018). Penerapan Sistem Antrian Registrasi dengan Metode Multi Channel Multi Phase. *Jurnal Teknologi Dan Ilmu Komputer Prima (JUTIKOMP)*, 1(2), 67–74. <https://doi.org/10.34012/jutikomp.v1i2.244>
- RSUD Ajibarang. 2023. Laporan Kinerja Tahunan Instalasi Rawat Jalan tahun 2023. RSUD Ajibarang.
- KC Purwokerto, BPJS. (2024, August 25). Pemantauan Implementasi Antrean Online Fasilitas Kesehatan Cabang Purwokerto. <https://sites.google.com/view/pianofalsetto/fkrtl/antrol-mobile-jkn>
- Wahyuni, F. (2021). Efektivitas pelayanan jaminan kesehatan berbasis teknologi mobile JKN di BPJS Kesehatan Cabang Bandar Lampung. *Jurnal Administrativa*, 3(3), 377–384. <https://administrativa.fisip.unila.ac.id/index.php/1/article/view/107>
- Wijaya, Sifa. 2024. Komunikasi Efektif Dokter-Pasien dan Kualitas Layanan Pada Proses Konsultasi. Online Di Aplikasi Halodoc Terhadap Kepuasan Pengguna Dengan Memperhatikan Pengalaman Pengguna Sebagai Variabel Moderasi (Analisis Partial Least Square Structural Equation Modeling). (Skripsi Sarjana, Universitas Islam Indonesia)
- Wahidah, dkk. Efektivitas Implementasi Monitoring Intensif Pemanfaatan Antrean Online melalui Mobile JKN di Fasilitas Kesehatan Rujukan Tingkat Lanjutan (FKRTL) Champion Kantor Cabang Bulukumba Tahun 2022. *Jurnal Jaminan Kesehatan Nasional* Volume 3 Number 1, (Juni, 2023). Page 116-12

