

ANALISIS PENGGUNAAN APLIKASI PENDAFTARAN ONLINE "RSPWC MOBILE " PASIEN BPJS RAWAT  
JALAN DI RUMAH SAKIT PANTIWILASA CITARUM SEMARANG

ANNISA RAKHMANINGTYAS – 25010115140272

(2019 - Skripsi)

Antrian yang cukup lama di Tempat Pendaftaran Pasien Rawat Jalan (TPPRJ) di Rumah Sakit Pantiwilasa Citarum Semarang sering dirasakan oleh pasien pemegang kartu BPJS. Untuk menyelesaikan permasalahan tersebut, Rumah Sakit Pantiwilasa Citarum Semarang berinovasi membuat pendaftaran online berbasis aplikasi android "*RSPWC Mobile*". Meskipun demikian adopsi penggunaan aplikasi tersebut belum optimal, sehingga penelitian ini bertujuan untuk mengetahui faktor yang berhubungan dengan keputusan penggunaan aplikasi RSPWC Mobile. Jenis penelitian kuantitatif dengan rancangan studi cross-sectional. Kuesioner diberikan pada 100 responden dengan kriteria inklusi pasien belum menggunakan aplikasi RSPWC *Mobile* dan memiliki nomor rekam medis. Pengolahan data menggunakan metode analisis univariat dan bivariat dengan uji statistik *chi square*. Hasil penelitian menunjukkan variabel berhubungan dengan keputusan pasien BPJS rawat jalan untuk menggunakan aplikasi RSPWC *Mobile* adalah keuntungan relatif ( $p= 0,016$ ), kompatibilitas ( $p= 0,028$ ), kompleksitas ( $p= 0,038$ ), dan kemampuan dapat diamati ( $p= 0,009$ ). Variabel yang tidak berhubungan adalah kemampuan dapat diujicoba ( $p= 0,322$ ). Disarankan bagi rumah sakit dapat menambahkan menu layanan customer care didalam aplikasi RSPWC *Mobile* untuk menampung kritik dan saran bagi pengguna dan aplikasi RSPWC *Mobile* dapat menyimpan berkas saat pertama digunakan untuk menghindari pengulangan

**Kata Kunci:** Keputusan penggunaan, pasien BPJS, aplikasi RSPWC *Mobile*