

ABSTRACT

The increasing number of BPJS Kesehatan patients in hospitals demands the availability of effective and efficient registration systems, including hospital websites, the Mobile JKN application, and self-registration machines. However, not all patients utilize these digital-based services, resulting in long queues and delays in service delivery. This study aims to analyze the factors influencing patients' choice of registration methods, focusing on attitude toward behavior, subjective norms, and perceived behavioral control. This research employed a quantitative design with a cross-sectional approach. A total of 97 outpatient BPJS Kesehatan patients were selected using purposive sampling, and data were collected through questionnaires. Data analysis was performed using multiple ordinal regression tests. The results showed that the majority of respondents chose the Mobile JKN application (49 respondents, 50.5%), followed by hospital websites (21 respondents, 23.7%) and self-registration machines (27 respondents, 25.8%). Regression analysis indicated that attitude toward behavior ($p=0.000$) and subjective norms ($p=0.039$) significantly influenced the choice of registration method, whereas perceived behavioral control ($p=0.645$) did not. It can be concluded that patients' positive attitudes and social influence play crucial roles in determining their preferred registration method. The study recommends that hospitals enhance digital literacy programs, strengthen public awareness, and optimize online registration facilities to increase patients' adoption of digital registration systems.

Keywords: BPJS Kesehatan, online registration, theory planned of behavior

ABSTRAK
FAKTOR YANG MEMPENGARUHI PEMILIHAN METODE
PENDAFTARAN PASIEN BPJS RAWAT JALAN BERDASARKAN
***THEORY OF PLANNED BEHAVIOR* DI RSI A YANI**

Peningkatan jumlah pasien BPJS Kesehatan di rumah sakit menuntut tersedianya sistem pendaftaran yang efektif dan efisien, baik melalui *website* rumah sakit, aplikasi Mobile JKN, maupun mesin pendaftaran mandiri. Namun, masih ditemui pasien yang belum memanfaatkan layanan berbasis digital sehingga menimbulkan antrean panjang dan keterlambatan pelayanan. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis faktor-faktor yang memengaruhi pemilihan metode pendaftaran pasien BPJS Kesehatan rawat jalan dengan fokus pada sikap (*attitude toward behavior*), *norma subjektif*, dan kontrol perilaku (*perceived behavioral control*). Penelitian menggunakan rancangan kuantitatif dengan pendekatan *cross sectional*. Sampel sebanyak 97 responden pasien BPJS Kesehatan rawat jalan dipilih dengan *purposive sampling* dan data dikumpulkan menggunakan kuesioner. Analisis data dilakukan dengan uji regresi nominal. Hasil penelitian menunjukkan bahwa mayoritas responden memilih metode pendaftaran melalui Mobile JKN (49 orang, 50,5%), diikuti *website* rumah sakit (21 orang, 23,7%) dan mesin pendaftaran mandiri (27 orang, 25,8%). Uji regresi menunjukkan variabel *attitude toward behavior* ($p=0,000$) dan *norma subjektif* ($p=0,039$) berpengaruh signifikan terhadap pemilihan metode, sedangkan *perceived behavioral control* ($p=0,645$) tidak berpengaruh. Disimpulkan bahwa sikap *positif* pasien serta pengaruh lingkungan sosial menjadi faktor penting dalam menentukan pilihan metode pendaftaran. Disarankan agar rumah sakit meningkatkan sosialisasi, edukasi digital, dan optimalisasi fasilitas pendaftaran online guna memperluas adopsi sistem digital oleh pasien.

Kata kunci: BPJS Kesehatan, pendaftaran online, *theory planned of behavior*