



Analisis Kepuasan Pasien Terhadap Aplikasi JKN Mobile dengan Metode Servqual di Rumah Sakit Umum Mitra Medika Bandar Klippa

Rima Melinda Sembiring^{1*}, dr. Dyna Safitri Rakhelmi Rangkuti², Sapriadi³, Agnes Trisna Lestari Waruwu⁴, Aisyah Salsabila⁵

¹²³⁴⁵Institut Kesehatan Helvetia

* Penulis Korespondensi

Abstrak

Suatu pelayanan akan dinilai memuaskan apabila pelayanan tersebut dapat memenuhi kebutuhan dan harapan pelanggan dalam memenuhi harapan pelanggan, pelanggan yang merasa puas. Tujuan penelitian ini untuk mengetahui kepuasan pasien terhadap aplikasi JKN Mobile dengan metode *servqual* di Rumah Sakit Umum Mitra Medika Bandar Klippa Tahun 2023. Jenis penelitian ini kuantitatif berbentuk survey yang bersifat deskriptif dengan menggunakan metode *servqual* (Service Quality). Digunakan untuk mengetahui harapan dan persepsi pengguna aplikasi JKN Mobile terhadap kepuasan pasien serta gap. Populasi dalam penelitian ini pasien rawat jalan yang sudah pernah menggunakan atau mendaftar aplikasi JKN Mobile sebanyak 561 orang dengan sampel sebanyak 85 orang yang diambil dengan teknik *consecutive sampling*. Analisa data menggunakan analisa deskriptif dan metode *servqual*. Ada 25 aspek kuesioner, yang terdiri 5 dimensi *servqual* yaitu *tangible*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance* dan *emphaty*. Hasil penelitian menggunakan metode *servqual* per atribut didapat bahwa ada 20 aspek yang memiliki negatif yaitu nomor 1 sampai dengan 20 aspek yang perlu diperbaiki. Jika dari segi dimensi terdapat 5 dimensi yang perlu diperbaiki untuk meningkatkan kualitas pelayanan aplikasi. Kesimpulan yang diperoleh dari penelitian ini adalah kepuasan pasien terhadap aplikasi JKN Mobile ini termasuk ke dalam kategori baik dengan nilai Indeks Kepuasan Pelanggan (IKP) sebesar 77,6%. Disarankan kepada Rumah Sakit agar meningkatkan kualitas pelayanan *emphaty* petugas pada aplikasi JKN Mobile kepada pasien.

Kata Kunci: Kepuasan Pasien, JKN Mobile, Metode Servqual

Abstract

A service is regarded good if it can satisfy the demands and expectations of customers and fulfil consumer expectations, resulting in happy customers. The purpose of this study is to measure patient satisfaction with the JKN Mobile application at Mitra Medika Bandar Klippa General Hospital in 2023 using the *servqual* approach. The *servqual* (Service Quality) approach is used in this quantitative research, which takes the form of a descriptive survey. Used to ascertain JKN Mobile application users' expectations and views of patient satisfaction and gaps. The population in this study consisted of 561 outpatients who had used or registered for the JKN Mobile application, with a sample of 85 persons drawn using a sequential sampling approach. The descriptive analysis and the *servqual* approach are used in data analysis. The questionnaire has 25 questions divided into five service dimensions: palpable, dependability, responsiveness, certainty, and empathy. The findings of the research utilising the *servqual* approach per attribute revealed that there were 20 bad elements, numbered 1 to 20, that needed to be changed. In terms of dimensions, there are five that must be enhanced in order to increase the quality of application services. According to the findings of this study, patient satisfaction with the JKN Mobile application was in the good category, with a Customer Satisfaction Index (IKP) score of 77.6%. It is suggested that hospitals increase the level of sympathetic care offered to patients by officers using the JKN Mobile application.

Keywords: Patient Satisfaction, JKN Mobile, Servqual Method

PENDAHULUAN

Pada Era Globalisasi sekarang ini kemajuan teknologi sangat berkembang dengan begitu pesat. Salah satu kemajuan teknologi tersebut ialah teknologi informasi (TI) yang telah merambah keberbagai bidang kehidupan manusia. Badan Pengelola Jaminan Sosial (BPJS) Kesehatan dan Pemerintah Provinsi DKI Jakarta memastikan pada awal tahun 2022 warga ibukota yang terdaftar dalam program Jaminan Kesehatan Nasional-Kartu Indonesia Sehat (JKN- KIS) mencapai 4,7% dari jumlah populasi yang terdaftar di seluruh Indonesia. Berdasarkan padanan data BPJS Kesehatan Pemprov DKI Jakarta pada Februari 2022 jumlah penduduk DKI Jakarta yang telah terdaftar sebagai peserta JKN-KIS sudah mencapai 11.000.000 jiwa. . BPJS Kesehatan meluncurkan sebuah aplikasi JKN *Mobile* yang merupakan transformasi digital model bisnis yang dibuat oleh BPJS Kesehatan sejak November tahun 2017 yang digunakan sebagai alat pendaftaran peserta yang berfungsi sebagai registrasi maupun perubahan data peserta JKN dalam rangka meningkatkan pelayanan terhadap peserta Jaminan Kesehatan Nasional- Kartu Indonesia Sehat (JKN-KIS).

Saat ini, ada beberapa cara untuk mendaftar sebagai anggota BPJS Kesehatan. Pertama, bisa dilakukan dengan mengunjungi langsung kantor BPJS terdekat. Kedua, mendaftar secara online melalui komputer atau laptop yang terhubung internet di situs <https://daftar.bpjs-kesehatan.go.id/>. Cara ketiga adalah mendaftar secara online melalui aplikasi mobile JKN dengan menggunakan Smartphone atau Handphone. Pilihan yang ketiga adalah yang paling praktis karena hampir semua orang memiliki atau dapat mengakses Handphone atau Smartphone Platform digital Sistem Informasi Alur Layanan Pendaftaran Pasien BPJS secara online memfasilitasi pendaftaran peserta BPJS Kesehatan secara cepat dan efektif melalui internet. Peserta program Jaminan Kesehatan Nasional (JKN) dapat menggunakan banyak fitur unggulan aplikasi Mobile JKN yang dikembangkan oleh BPJS Kesehatan, termasuk antrean online. Namun, tidak jarang peserta gagal melakukan aktivasi. Ini dapat terjadi karena berbagai alasan. Beberapa di antaranya adalah Peserta BPJS Kesehatan biasa tidak bisa daftar Mobile JKN karena nomor hp sudah

terdaftar atau pun nomor handphone tidak terdaftar di master file BPJS Kesehatan dan pulsanya tidak mencukupi untuk menerima SMS kode OTP (Putri, 2023). E-Service quality (E-Servqual) adalah salah satu metode untuk mengevaluasi perilaku konsumen dan layanan berdasarkan ekspektasi mereka. Kualitas layanan sepenuhnya bergantung pada konsumen dan terjadi ketika perusahaan menyediakan layanan yang memenuhi kebutuhan mereka. Kepuasan konsumen terhadap layanan yang diberikan oleh penyedia produk atau jasa akan memengaruhi komitmen mereka terhadap produk atau jasa tersebut (Prayitno et al., 2023).

JKN *Mobile* bertujuan agar masyarakat dapat menikmati layanan dengan cepat. Aplikasi ini dapat digunakan dimana saja kapanpun tanpa batas waktu dengan adanya aplikasi ini diharapkan dapat memenuhi kepuasan masyarakat sebagai peserta BPJS Kesehatan. Kepuasan merupakan perbedaan antara harapan dan unjuk kerja yang diterimanya [3]. Untuk mengukur kepuasan pelanggan ada tiga aspek penting yang akan diukur, yaitu pertama bagaimana metode pengukurannya, dan bagaimana skala pengukurannya.

Pelayanan yang efektif atau tepat sasaran yaitu pelayanan apabila masyarakat mendapatkan kemudahan dan merasa puas terhadap pelayanan yang diberikan. Sebagaimana yang tertera di dalam Undang-undang Nomor 40 Tahun 2004 tentang Sistem Jaminan Sosial Nasional (SISN) yang mengatakan bahwa adanya jaminan sosial yang diwajibkan bagi seluruh masyarakat Indonesia yaitu Jaminan Kesehatan Nasional (JKN), melalui Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS) Kesehatan, penyelenggaraan jaminan kesehatan merupakan perwujudan dari perlindungan sosial bagi seluruh masyarakat Indonesia oleh pemerintah agar terjamin dalam memenuhi kebutuhan kesehatan masyarakat.

Sedangkan hasil penelitian terhadap pengujung BPJS Kesehatan Cabang Pekanbaru terdapat beberapa masalah dan keluhan pengguna dalam menggunakan JKN *Mobile* yaitu aplikasi terkadang tidak dapat digunakan jika tidak langsung di update versi terbaru setelah selesai di update tidak bisa login dengan keterangan belum bisa melakukan transaksi, dalam mengisi biodata diri pada

aplikasi tersebut sulit muncul keterangan tidak dapat dilanjutkan dan coba beberapa saat serta tergolong sulit bagi pengguna yang sudah berusia 40 tahun keatas. Berdasarkan hasil penelitian kepada 100 responden mengenai puas atau tidak puas menggunakan aplikasi JKN *Mobile* mendapatkan hasil positif yaitu sebanyak 75% masyarakat puas dengan alasan penggunaan aplikasi, penanganan terhadap keluhan, prosedur, waktu penggunaan, proteksi kerahasiaan data, biaya penggunaan serta design yang menarik dan informatif untuk 25% masyarakat tidak puas dengan alasan masih gagap teknologi, belum memahami dalam penggunaannya dan fitur masih dianggap belum lengkap untuk memenuhi sesuai kebutuhan peserta. BPJS Kesehatan senantiasa meningkatkan kualitas layanan dan mengembangkan inovasi-inovasi guna memastikan peserta JKN-KIS dapat secara mudah, pasti dan cepat dalam mendapatkan informasi dan mendapatkan pelayanan kesehatan. Kini BPJS Kesehatan gencar menerapkan sistem antrean *online* di fasilitas kesehatan melalui aplikasi *Mobile* – JKN (1). Pemanfaatan antrean *online* ini, selain akan meningkatkan kepuasan peserta JKN KIS juga akan meningkatkan penilaian indikator kepatuhan fasilitas kesehatan. Aplikasi *Mobile* JKN adalah kanal layanan tanpa tatap muka berbasis digital untuk memfasilitasi peserta dalam mendapatkan informasi dan layanan administrasi kepesertaan yang berkaitan dengan program Jaminan Kesehatan Nasional, dengan memanfaatkan teknologi informasi dalam bentuk Aplikasi melalui telepon pintar (*smartphone*) berbasis Android dan *iOS*, yang dapat diunduh melalui *Google Playstore* atau *Apps Store* (2). Aplikasi JKN *Mobile* ini dimanfaatkan untuk mengurangi antrean, mempercepat proses pelayanan dan tepat waktu sehingga dapat meningkatkan mutu. Mutu adalah keseluruhan karakteristik barang atau jasa yang menunjukkan kemampuan dalam memuaskan kebutuhan konsumen, baik kebutuhan yang dinyatakan maupun kebutuhan yang tersirat (3).

Berdasarkan hasil survei awal yang dilakukan oleh peneliti pada tanggal 06 Juli 2023 di Rumah Sakit Umum Mitra Medika Bandar Klippa melalui wawancara dan observasi. Hasil wawancara yang dilakukan kepada pasien rawat jalan menunjukkan bahwa dari 10 pasien yang pernah mendaftar dan

berobat menggunakan aplikasi JKN *Mobile*. 7 diantaranya mengatakan tidak puas dengan alasan masih belum memahami dalam penggunaannya dan fitur masih dianggap belum lengkap untuk memenuhi sesuai standar kebutuhan peserta. Seperti warna *background* aplikasi yang tidak memiliki pilihan (hanya tampilan terang saja), bagi sebagian pasien ada beberapa informasi yang disajikan di aplikasi yang tidak dimengerti. Adanya permintaan informasi dan keluhan yang disampaikan oleh peserta yang lama ditanggapi bahkan tidak dijawab, ketidaksesuaian jawaban atas kebutuhan dan keluhan yang disampaikan peserta (4). Adanya kekhawatiran bagi beberapa peserta mengenai keamanan data-data pribadi serta keakuratan biaya iuran yang ditagihkan kepeserta. 3 orang pasien mengatakan puas terhadap aplikasi JKN *Mobile* karena memudahkan mereka untuk mendapatkan pelayanan kesehatan, mempercepat proses pelayanan dan design yang menarik serta pasien merasa aman dalam kerahasiaan data.

Di sisi lain peneliti melakukan wawancara dan observasi kepada 1 orang petugas penanggungjawab JKN *Mobile* tentang penggunaan aplikasi JKN *Mobile*. Menjelaskan bahwa adanya kendala yang belum optimal pada proses pelayanan pasien BPJS Kesehatan yaitu dikarenakan jaringan internet di Rumah Sakit Umum Mitra Medika Bandar Klippa sering bermasalah dan didapatkan juga beberapa masalah yang sering dialami oleh peserta yaitu registrasi dan *login* yang sulit (5). Karena harus mengingat nomor *handphone* yang didaftarkan sebelumnya sehingga peserta beranggapan bahwa akses pelayanan melalui JKN *Mobile* sulit, kurang lengkapnya menu di aplikasi salah satu menu yang tidak tersedia adalah perubahan nomor *handphone* di aplikasi, dan aplikasi mengalami keterlambatan dalam merespon permintaan peserta (terjadinya *loading* lama hingga *error*) (6). Kepuasan pasien adalah suatu keadaan dimana keinginan dan harapan pelanggan atau pasien terpenuhi. Suatu pelayanan akan dinilai memuaskan apabila pelayanan tersebut dapat memenuhi kebutuhan dan harapan pelanggan atau *performance* dalam memenuhi harapan pelanggan, pelanggan yang merasa puas (7). Apabila harapan terpenuhi atau akan sangat puas jika harapan pelanggan atau pasien terlampaui, jika pasien puas dengan pelayanan

yang diberikan tersebut maka pasien akan datang untuk berobat kembali.

Berdasarkan latar belakang tersebut penulis tertarik untuk melakukan penelitian terkait “Analisis Kepuasan Pasien Terhadap Aplikasi JKN *Mobile* Dengan Metode *Servqual* Di Rumah Sakit Umum Mitra Medika Bandar Klippa Tahun 2023”.

METODE PENELITIAN

Jenis penelitian ini kuantitatif berbentuk survey yang bersifat deskriptif dengan menggunakan metode *servqual* (Service Quality). Populasi dalam penelitian ini keseluruhan subjek peneliti yaitu pasien yang sudah pernah menggunakan atau mendaftar aplikasi JKN *Mobile* di Rumah Sakit Umum Mitra Medika Bandar Klippa pada bulan Maret-Mei sebanyak 561 orang. proses pengumpulan data. Sekurangnya peneliti menggunakan 3 (tiga) jenis data yaitu data primer, data sekunder, dan data tertier. Instrumen Penelitian Menurut Arikunto dalam [21] suatu instrumen penelitian dapat dikatakan baik tidaknya ditentukan oleh validitas dan reliabilitasnya. Validitas instrumen ini bertujuan untuk melihat sejauh manapengukuran yang akurat dalam mengukur suatu data, sedangkan reliabilitas bertujuan untuk mengukur sejauh mana hasil yang dapat dipercaya. Uji validitas merupakan uji yang berfungsi untuk melihat apakahsuatu alat ukur tersebut valid (sahih) atau tidak valid. Alat ukur yang dimaksud disini merupakan pertanyaan- pertanyaan yang ada dalam kuesioner. Suatu kuesioner dikatakan valid jika pertanyaan tersebut pada kuesioner dapat mengungkapkan sesuatu yang diukur oleh kuesioner. Uji Reliabilitas. Menurut Notoatmodjo (2005) dalam Widi R (2011), reliabilitas adalah indeks yang menunjukkan sejauh mana suatu alat pengukur dapat dipercaya atau diandalkan. Sehingga uji reliabilitas dapat digunakan untuk mengetahui konsistensi alat ukur, apakah alat ukur tetap konsisten jika pengukuran tersebut diulang.

Alat ukur dikatakanreliabel jika menghasilkan hasil yang sama meskipun dilakukan pengukuran berkali-kali. Teknik Pengumpulan Data Teknik pengumpulan data yang dilakukan yaitu jenis data primer dan sekunder. Data primer dalam penelitian ini yaitu kuesioner yang terdiri dari 10 pertanyaan sedangkan data sekundernya yaitu studi kepustakaan dengan penjelasan sebagai berikut: Kuesioner Dalam setiap penelitian dan riset, data merupakan bagian yang terpenting. Untuk memperoleh dan mengumpulkan data, ada beragam cara dan teknik yang bisa dilakukan, salah satunya dengan menggunakan angket atau kuesioner. Menurut [23] dalam buku yang berjudul Panduan Praktis Mengolah Data Kuesioner menggunakan SPSS, Kuesioner adalah metode pengumpulan data yang dilakukan dengan cara memberi atau mengajukan seperangkat pertanyaan atau pernyataan tertulis kepada para responden. Studi Kepustakaan Metode Studi Kepustakaan yaitu berupa pengumpulan data-data sekunder dan informasi berdasarkan membaca atau menelaah berbagailiteratur-literatur yang berkaitan dengan permasalahan yang dianggaprelevan dengan keadaan saat ini. Metode Pengumpulan Data Metode pengumpulan data kuantitatif dilakukan dengan jenis data primer. Data Primer menurut [26] merupakan data yang didapatkan langsung oleh peneliti dari sumbernya. Data primer dalam penelitian-ini yaitu kuesioner yng terdiri dari 10 pernyataan yang merupakan penjabaran dari fakta yang ada. Kuesioner ini juga dilengkapi dengan kata pengantar yang berisi maksud dan tujuan peneliti membuat kuesioner dan petunjuk pengisian yang berisi petunjuk cara mengisi kuesioner dengan lengkap dan benar. Analisis DataMetode yang digunakan dalam analisis ini adalah metode analisis data kuantitatif menggunakan metode *Servqual* untuk mengetahui harapan dan persepsi pengguna aplikasi JKN *Mobile*, serta gap diantara keduanya, dibuat dua kuesioner Persepsi dan Harapan denganhasil yang disusun berdasarkan skala likert 1 sampai 4 dengan

HASIL

Indeks Kepuasan Pelanggan				
No	Atribut	Persepsi (P) Skala 1-7	Ekspektasi (E) Skala 1-7	Skor (T) $T = (P) \times (E)$
1	X1.1	5,72	5,79	33,1188
2	X1.2	5,76	5,45	31,392
3	X1.3	5,73	5,62	32,2026
4	X1.4	5,70	5,39	30,723
5	X1.5	5,8	5,44	31,552
6	X2.1	5,74	4,78	27,4372

Indeks Kepuasan Pelanggan				
No	Atribut	Persepsi (P)	Ekspektasi (E)	Skor (T)
		Skala 1-7	Skala 1-7	$T = (P) \times (E)$
7	X2.2	5,27	6,05	31,8835
8	X2.3	5,09	5,89	29,9801
9	X2.4	4,8	5,58	26,784
10	X2.5	4,82	5,86	28,2452
11	X3.1	5,35	5,92	31,672
12	X3.2	5,2	6,05	31,46
13	X3.3	5,08	5,94	30,1752
14	X3.4	5,09	5,63	28,6567
15	X3.5	4,90	5,65	27,685
16	X4.1	5,68	6,23	35,3864
17	X4.2	5,73	6,13	35,1249
18	X4.3	5,45	5,86	31,937
19	X4.4	5,4	5,66	30,564
20	X4.5	5,63	6,02	33,8926
21	X5.1	5,50	6,27	34,485
22	X5.2	5,79	6,2	35,898
23	X5.3	5,56	5,62	31,2472
24	X5.4	5,53	5,70	31,521
25	X5.5	5,66	5,93	33,5638
Total		135,98	144,66	786,5872

Dari perhitungan indeks kepuasan pelanggan menunjukkan bahwa peserta 77,6% puas akan pelayanan yang diberikan oleh Rumah Sakit Umum Mitra Medika Bandar Klippa melalui aplikasi mobile JKN. Nilai 77,6% menunjukkan bahwa kualitas pelayanan yang diberikan melalui aplikasi JKN mobile masuk dalam kategori baik. Namun Rumah Sakit Umum Mitra Medika Bandar Klippa masih perlu melakukan perbaikan kualitas layanan aplikasi JKN mobile karena dalam perhitungan nilai *servqual* (*gap*) keseluruhan masih terdapat beberapa nilai negatif terhadap pelayanan yang diberikan oleh rumah sakit melalui aplikasi JKN Mobile.

PEMBAHASAN

Hasil penelitian menunjukkan bahwa secara keseluruhan kepuasan pasien terhadap aplikasi Jkn Mobile di Rumah Sakit Umum Mitra Medika Bandar Klippa dikategorikan baik seperti pada tabel 4.30 yaitu 77,6%, akan tetapi masih perlu dilakukan perbaikan karena dalam perhitungan nilai *servqual* (*gap*) per dimensi masih terdapat beberapa nilai negatif. Pada tabel 4.28, perbandingan *gap* antara jasa yang diekspektasikan dengan jasa yang dipersepsikan oleh pelanggan (*service gap*). Rendahnya kepuasan pelanggan tersebut

terdapat pada dimensi empati (*empathy*). Hal ini menunjukkan bahwa rumah sakit tidak memperhatikan hal-hal penting bagi pelanggan (8). Hasil perhitungan *gap* ini menunjukkan *gap* antara jasa yang dipersepsikan oleh pelanggan lebih rendah daripada jasa yang diekspektasikan pasien (9). Jika ekspektasi pelanggan lebih besar daripada persepsi yang diterima, maka kualitas jasa yang diterima kurang memuaskan, dan timbulah ketidakpuasan pelanggan(10). Sementara itu, dimensi dengan nilai kepuasan terbaik, terdapat pada dimensi daya tanggap (*responsiveness*). Maka selanjutnya perbaikan dimensi *empathy* dilakukan dengan cara meningkatkan kualitas pelayanannya terhadap kebutuhan dan keluhan pasien dan faktor paling sedikit menjadi perhatian dalam menilai kualitas pelayanan adalah dimensi *reliability*(11).

Berdasarkan analisis *servqual* yang sudah dilakukan dapat diketahui bahwa terdapat 20 atribut kuesioner yang memiliki nilai *gap* negatif. Nilai *gap* negatif memiliki arti bahwa atribut pelayanan tersebut masih belum memenuhi ekspektasi dari peserta (12). Adapun atribut yang memiliki nilai negatif yaitu nomor Petugas *mobile* Jaminan Kesehatan Nasional (JKN) lengkap dalam

memberikan penjelasan tentang penggunaan aplikasi *mobile* Jaminan kesehatan Nasional (JKN) Aplikasi *mobile* Jaminan Kesehatan Nasional (JKN) menyajikan informasi yang mudah dipahami (13). *Mobile* Jaminan Kesehatan Nasional (JKN) membantu anda dalam mengatasi kendala administrasi BPJS Kesehatan Aplikasi *mobile* Jaminan Kesehatan Nasional (JKN) menyajikan informasi yang mudah dipahami Anda merasa aplikasi *mobile* Jaminan Kesehatan Nasional (JKN) ini lebih pasti dan terarah Kemudahan penggunaan *mobile* Jaminan Kesehatan Nasional (JKN) (*easy to use*) Respon petugas *Mobile* Jaminan Kesehatan Nasional (JKN) terhadap kebutuhan dan keluhan pasien Aplikasi *mobile* Jaminan Kesehatan Nasional (JKN) ini menyulitkan pasien dalam mendapatkan pelayanan (13). *Mobile* Jaminan Kesehatan Nasional (JKN) mampu menjawab permintaan informasi atau penyampaian keluhan Keamanan data pribadi Kesesuaian jawaban atas kebutuhan dan keluhan anda Petugas *mobile* Jaminan Kesehatan Nasional (JKN) segera meminta maaf bila terjadi kendala Petugas *mobile* Jaminan Kesehatan Nasional (JKN) memberikan pelayanan dengan tepat waktu dan teliti (9). Keakuratan tagihan dan keamanan dalam penggunaan *auto-debet*. Keakuratan data layanan kesehatan di fasilitas kesehatan Petugas memberikan solusi kepada pasien yang mengalami kendala dalam pwnggunaan aplikasi *Mobile* Jaminan Kesehatan Nasional (JKN) Petugas tidak menginformasikan tentang pendaftaran berbasis *online* (14). Pelayanan petugas sopan pada saat memberikan pelayanan. Kelengkapan menu yang dimiliki aplikasi *mobile* Jaminan Kesehatan Nasional (JKN) Petugas tidak bersikap ramah kepada pasien pada saat memberikan pelayanan. Sedangkan jika berdasarkan dimensi *service quality*, perlu memprioritaskan perbaikan aplikasi *mobile* JKN dalam hal *emphaty*, *responsiveness*, *reliability*, dan *assurance*.

Pada dimensi *contact*(kontak) responden dengan kode R_06 menyatakan, “Jika terjadi masalah pada aplikasi *Mobile* JKN semoga tersedia informasi seperti kenapa masalah itu bisa terjadi, solusi untuk masalah tersebut atau mungkin bisa diberi kontak *customer service* untuk kami hubungi”. Masalah atau kesalahan yang mungkin terjadi misalnya, apakah masalah tersebut terkait dengan login, pencarian data, atau fitur

tertentu yang tidak berfungsi Pada dimensi *efficiency*(efisiensi) responden dengan kode R_31 memberikan pernyataan, “Semoga *Mobile* JKN lebih mudah diakses dan efisien saat digunakan”. Pernyataan ini menerangkan bahwa setiap proses, seperti pendaftaran, klaim, pencarian informasi, dan lain-lain, harus dirancang agar sederhana dan tidak memerlukan banyak langkah yang membingungkan atau memakan waktu. Pada dimensi *compensation*(kompensasi) responden dengan kode R_88 menyatakan, “Semoga (*Mobile* JKN) lebih cepat mengidentifikasi masalah dan diperbaiki dengan cepat”. Pernyataan ini menerangkan bahwa setelah masalah teridentifikasi, harapannya *Mobile* JKN dapat segera merespons dengan melakukan perbaikan atau pembaruan yang diperlukan untuk mengatasi masalah tersebut, tergantung pada sifat masalah yang terjadi. Selama proses ini, penting bagi *Mobile* JKN untuk tetap terbuka dan berkomunikasi dengan pengguna mengenai status perbaikan. Memberikan pembaruan berkala kepada pengguna mengenai langkah-langkah yang diambil untuk menyelesaikan masalah akan membantu membangun kepercayaan dan menjaga kepuasan pengguna. Pada dimensi *reliability*(keandalan) responden dengan kode R_40 memberi pernyataan, “Semoga (*Mobile* JKN) selalu memberikan pemahaman dan kemudahan dalam proses aktivasi”. Pernyataan ini menerangkan bahwa aplikasi *Mobile* JKN diharapkan menyediakan panduan langkah demi langkah yang jelas dan mudah dimengerti untuk proses aktivasi, termasuk gambar atau video tutorial jika diperlukan, dan proses aktivasi harus didesain dengan antarmuka yang intuitif dan ramah pengguna, meminimalkan jumlah langkah dan informasi yang perlu diisi. Pada dimensi *privacy*(privasi) responden dengan kode R_12 menyatakan, “Semoga privasi pengguna dapat terjaga, akses 24jam, pelayanan dan sistem informasi jelas dan lebih baik”. Pernyataan ini menerangkan bahwa aplikasi *Mobile* JKN diharapkan memiliki sistem keamanan yang kuat untuk melindungi data pribadi pengguna. Ini termasuk enkripsi data, penggunaan protokol keamanan seperti HTTPS, dan perlindungan terhadap serangan siber dan menyediakan layanan dukungan teknis yang siap membantu pengguna kapan saja, baik melalui telepon, email, atau live chat. Pada dimensi

fullfilment(pemenuhan) responden dengan kode R_01 memberikan pernyataan, “Semoga sistem pendaftaran dapat terintegrasi dengan berbagai data pemerintah lainnya, seperti Dukcapil, untuk meminimalkan kesalahan data dan memudahkan proses verifikasi”. Pernyataan ini menerangkan bahwa Integrasi dengan data Dukcapil memungkinkan aplikasi Mobile JKN untuk secara otomatis memverifikasi identitas pengguna berdasarkan nomor KTP dan informasi kependudukan lainnya. Hal ini mengurangi kemungkinan kesalahan.

Keamanan dan privasi data pasien merupakan aspek kritis dalam layanan kesehatan digital. Ardianto dan Nurjanah menekankan pentingnya aspek keamanan data pasien dalam implementasi teknologi kesehatan. Dalam konteks aplikasi Mobile JKN di RSUD Baros, keamanan dan privasi mencakup perlindungan terhadap data pribadi pasien, kerahasiaan riwayat medis, dan keamanan transaksi digital. Saeed (2023) menyoroti bahwa kepercayaan pengguna terhadap keamanan dan privasi aplikasi e-commerce, termasuk aplikasi kesehatan, sangat mempengaruhi kepuasan dan niat untuk terus menggunakan aplikasi tersebut. Oleh karena itu, RSUD Baros perlu memastikan bahwa aplikasi Mobile JKN memiliki fitur keamanan yang kuat dan transparansi dalam pengelolaan data pasien untuk meningkatkan kepuasan pengguna. Kualitas informasi yang disediakan oleh aplikasi Mobile JKN memainkan peran penting dalam membentuk kepuasan pasien. Wigatie (2023) dalam analisisnya terhadap kepuasan pengguna aplikasi Mobile JKN di BPJS Kesehatan Kantor Cabang Magelang menemukan bahwa akurasi dan kelengkapan informasi yang disediakan oleh aplikasi secara signifikan mempengaruhi kepuasan pengguna. Dalam konteks RSUD Baros, kualitas informasi dapat mencakup keakuratan informasi tentang fasilitas kesehatan, jadwal dokter, status klaim, dan informasi kesehatan umum. Informasi yang up-to-date dan relevan dapat meningkatkan kepercayaan pasien terhadap aplikasi dan pada gilirannya meningkatkan kepuasan mereka terhadap layanan kesehatan digital yang

ditawarkan. Responsivitas aplikasi dan ketersediaan dukungan teknis yang memadai juga merupakan faktor penting dalam menentukan kepuasan pasien. Hakim (2024) dalam analisisnya tentang efektivitas penggunaan aplikasi Mobile JKN sebagai bagian dari seperti yang diargumentasikan oleh aplikasi kesehatan yang kompleks atau sulit digunakan dapat menimbulkan frustrasi dan menurunkan tingkat adopsi, terutama di kalangan pengguna yang kurang familiar dengan teknologi. Oleh karena itu, pengembang aplikasi Mobile JKN perlu terus melakukan usability testing dan iterasi desain untuk memastikan bahwa aplikasi dapat digunakan dengan mudah oleh berbagai kelompok pengguna. Keamanan dan Privasi yang menjadi faktor penting kedua mencerminkan kesadaran dan kekhawatiran pengguna tentang keamanan data kesehatan mereka. Temuan ini konsisten dengan studi yang menekankan pentingnya membangun kepercayaan pengguna melalui implementasi protokol keamanan yang ketat dan transparansi dalam pengelolaan data. BPJS Kesehatan perlu mempertimbangkan untuk meningkatkan fitur keamanan aplikasi Mobile JKN dan mengomunikasikan langkah-langkah perlindungan data dengan lebih efektif kepada pengguna untuk meningkatkan kepercayaan dan kepuasan mereka. Kualitas Informasi yang muncul sebagai faktor penting ketiga menekankan kebutuhan pengguna akan informasi yang akurat, up-to-date, dan relevan. Seperti yang diungkapkan oleh Ibrahim, (2024), dalam konteks kesehatan, kualitas informasi tidak hanya mempengaruhi kepuasan pengguna tetapi juga dapat berdampak pada keputusan kesehatan mereka. Oleh karena itu, BPJS Kesehatan perlu memastikan bahwa informasi yang disediakan melalui aplikasi Mobile JKN selalu diperbarui dan diverifikasi keakuratannya. Implementasi sistem manajemen konten yang efisien dan kolaborasi dengan profesional kesehatan dalam pengembangan konten dapat menjadi strategi untuk meningkatkan kualitas informasi. Responsivitas Sistem, meskipun bukan faktor terkuat, tetap memiliki

pengaruh signifikan terhadap kepuasan pasien. Temuan ini sejalan dengan penelitian (Fernanda, 2024) yang menekankan pentingnya kinerja teknis aplikasi dalam membentuk pengalaman pengguna. Dalam konteks layanan kesehatan, di mana ketepatan waktu seringkali kritis, responsivitas sistem yang tinggi dapat meningkatkan efisiensi dan efektivitas layanan. BPJS Kesehatan perlu mempertimbangkan untuk melakukan optimisasi backend dan meningkatkan infrastruktur teknologi untuk memastikan aplikasi Mobile JKN dapat merespons permintaan pengguna dengan cepat dan efisien. Personalisasi, meskipun memiliki pengaruh yang relatif lebih kecil, tetap menjadi faktor signifikan dalam mempengaruhi kepuasan pasien. Hasil ini mendukung argumen tentang pentingnya layanan kesehatan yang dipersonalisasi dalam era digital. Aplikasi Mobile JKN dapat meningkatkan fitur personalisasi dengan menyediakan rekomendasi layanan kesehatan yang disesuaikan dengan riwayat medis dan preferensi pengguna, atau dengan mengimplementasikan sistem notifikasi yang dapat disesuaikan. Integrasi dengan Layanan Offline, meskipun memiliki pengaruh terendah di antara faktor-faktor yang diidentifikasi, tetap signifikan dalam mempengaruhi kepuasan pasien. Temuan ini menegaskan pentingnya pendekatan omnichannel dalam layanan kesehatan, seperti yang diargumentasikan oleh (Lestari & Harto, 2024). BPJS Kesehatan perlu memastikan bahwa ada integrasi yang mulus antara layanan digital melalui aplikasi Mobile JKN dan layanan konvensional di fasilitas kesehatan. Ini dapat mencakup fitur seperti booking appointment online yang terintegrasi dengan sistem manajemen rumah sakit, atau akses ke riwayat medis digital yang dapat digunakan dalam konsultasi tatap muka. Hasil analisis SEM yang menunjukkan pengaruh signifikan kepuasan terhadap aplikasi Mobile JKN pada persepsi kualitas layanan kesehatan secara keseluruhan memiliki implikasi penting. Temuan ini menunjukkan bahwa pengalaman digital pasien telah menjadi komponen integral dari keseluruhan pengalaman

layanan kesehatan. Seperti yang diargumentasikan oleh (Harmi, 2022), transformasi digital dalam layanan kesehatan tidak hanya mengubah cara layanan diberikan, tetapi juga mempengaruhi ekspektasi dan persepsi pasien. Oleh karena itu, investasi dalam meningkatkan kualitas aplikasi Mobile JKN dapat memberikan dampak positif yang lebih luas pada persepsi pasien terhadap sistem kesehatan nasional secara keseluruhan. Perbedaan kekuatan hubungan antara kepuasan aplikasi dan persepsi kualitas layanan di antara kelompok usia yang berbeda juga memiliki implikasi penting. Pengaruh yang lebih kuat pada kelompok usia 25-44 tahun menunjukkan bahwa pengalaman digital memiliki peran yang lebih besar dalam membentuk persepsi layanan kesehatan bagi generasi yang lebih muda.

KESIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan tentang “Analisis Kepuasan Pasien Terhadap Aplikasi JKN Mobile Dengan Metode *Servqual* Di Rumah Sakit Umum Mitra Bandar Klippa”, maka dapat disimpulkan bahwa kepuasan pasien terhadap aplikasi JKN Mobile di Rumah Sakit Umum Mitra Medika Bandar Klippa ini termasuk ke dalam kategori baik dengan nilai Indeks Kepuasan Pelanggan (IKP) sebesar 77,6%.

UCAPAN TERIMA KASIH

Peneliti ucapkan terima kasih kepada Rumah Sakit Mitra Medika Bandar Khalifa yang telah memberikan kesempatan kepada peneliti untuk melakukan penelitian ini

DAFTAR PUSTAKA

1. Oktari A, Komari A, Santoso HB. Analisa Kepuasan Pasien Pengguna Kartu KIS Terhadap Kualitas Pelayanan Kesehatan Di Puskesmas Plosoklaten. *JURMATIS (Jurnal Manaj Teknol dan Tek Ind.* 2020;2(2):96–105.
2. Nahdiana N. Analisis Efek Kualitas Komunikasi dan Kualitas Layanan Informasi terhadap Kepuasan Pengguna BPJS Kesehatan di Kota Makassar= Analysis of the Effect of

- Communication Quality and Information Service Quality on BPJS Kesehatan User Satisfaction in Makassar City. Universitas Hasanuddin; 2022.
3. Lutfiyana N, Firmana IC, Amalia SG, Syahputra TA. Analisis Kepuasan Masyarakat terhadap Penggunaan Aplikasi JKN Mobile dengan Menggunakan Metode Servqual Di Klinik Beringin. *J Sist Inf*. 2023;12(01):1–9.
 4. Emilda Fitriyani E. Analisis Kepuasan Layanan Mobile Jkn Pada Peserta Bpjs Kesehatan Kabupaten Wonogiri Dengan Metode Servqual (Service Quality). Universitas Kusuma Husada Surakarta; 2023.
 5. Narmansyah S. Analisis Pemanfaatan Sistem Informasi JKN Mobile Di Kota Makassar= Analysis Utilization of Information System JKN Mobile in Makassar City. Universitas Hasanuddin; 2022.
 6. Alfina Pramesti A. Analisis Kepuasan Penggunaan Aplikasi Mobile JKN terhadap Pendaftaran Online Di RS PKU Muhammadiyah Surakarta Menggunakan Metode Electronic Service Quality (E-Servqual). [Skripsi: Universitas Kusuma Husada Surakarta]; 2023.
 7. Bahri S, Amri A, Siregar AA. Analisis kualitas pelayanan aplikasi mobile JKN BPJS kesehatan menggunakan metode service quality (servqual). *Ind Eng J*. 2022;11(2):12–8.
 8. Jannah AN, Susanto I, Rakhmadani DP. Analisis Penggunaan Aplikasi Mobile JKN dengan Metode EUCS. REMIK Ris dan E-Jurnal Manaj Inform Komput. 2023;7(3):1491–502.
 9. Siboro K, Hutagaol DAL, Sinaga M, Purba DE. Pengaruh E-Service Quality Terhadap Kepuasan Pasien BPJS Pengguna Mobile JKN Di Rumah Sakit Umum Daerah Doloksanggul Kecamatan Doloksanggul Humbang Hasundutan Tahun 2024: Pengaruh E-Service Quality Terhadap Kepuasan Pasien BPJS Pengguna Mobile JKN Di Rumah Sakit Umum Daerah Doloksanggul Kecamatan Doloksanggul Humbang Hasundutan Tahun 2024. *Afiasi J Kesehat Masy*. 2024;9(3):241–51.
 10. Solihah MN, Meisari WA. Gambaran Kepuasan Pengguna Aplikasi Mobile Jkn Dengan Metode Analisis E-Servqual. *Termom J Ilm Ilmu Kesehat Dan Kedokt*. 2024;2(3):161–74.
 11. Suherman E, Suroso S, Sumarni N. Evaluasi Tingkat Kepuasan Pasien JKN (Studi Pengguna Aplikasi JKN Mobile di Karawang). *J Ilm Manaj dan Bisnis*. 2025;6(1):179–87.
 12. Wulandari I, Suherman A, Nurfida W. Public Perception of JKN Mobile Application Services (Study on Patients at Wajo Community Health Center). *J ISO J Ilmu Sos Polit dan Hum*. 2024;4(1):8.
 13. Ginting A, Gaol HL, Laowo UGD. Hubungan Kualitas Layanan Aplikasi Mobile JKN dengan Kepuasan Pasien Peserta BPJS di Rumah Sakit Santa Elisabeth Medan. *TeknoIS J Ilm Teknol Inf dan Sains*. 2025;15(2):205–15.
 14. Ramadhan AG. Pengaruh Kualitas Pelayanan, Kualitas Produk Aplikasi Mobile Dan Harga Terhadap Kepuasan Peserta Jaminan Kesehatan Nasional Kartu Indonesia Sehat (JKN KIS). Universitas Komputer Indonesia; 2021.