Hubungan Kualitas Layanan Aplikasi *Mobile* JKN dengan Kepuasan Pasien Peserta BPJS di Rumah Sakit Santa Elisabeth Medan

Arjuna Ginting¹, Hotmarina Lumban Gaol², Urim Gabriel Dinasti Laowo^{3*}

^{1,2,3}Manajemen Informasi Kesehatan/Sekolah Tinggi Ilmu Kesehatan Santa Elisabeth Medan

¹Email: arjunagintingsuka87@gmail.com

²Email: lghotmarina@gmail.com

³Email: laowourim25@gmail.com

*) Corresponding Author

ABSTRACT

Patient satisfaction with the JKN mobile application is a feeling of pleasure for the services received. At Santa Elisabeth Hospital Medan, there are still patients who are dissatisfied due to limited information content and difficulty operating the application due to inconsistencies in expectations and lack of technological skills (gaptek). The purpose of this study is to determine the relationship between the quality of JKN mobile application services and BPJS participant patient satisfaction. The analytical research design used a cross-sectional approach. The samples of this study are 95 respondents with the sampling technique being Accidental Sampling. The instrument used is a questionnaire. Data analysis uses the Chi-square test. The results of the study show that the quality of JKN mobile application services is in the good category as many as 72 (75.8%), BPJS patient participant satisfaction is in the satisfied category as many as 66 (69.5%). The results of the chi-square statistical test obtain a p-value = 0.000 ($p < 0.05$) indicating a significant relationship between the quality of JKN mobile application services and BPJS patient satisfaction. It is hoped that the Hospital will continue to improve education for patients about the use of the JKN mobile application, especially on useful service features such as online queues.

Keywords: JKN mobile application, satisfaction, quality of service

ABSTRAK

Kepuasan pasien terhadap aplikasi mobile JKN adalah perasaan senang atas layanan yang diterima. Di Rumah Sakit Santa Elisabeth Medan, masih ada pasien yang tidak puas karena keterbatasan konten informasi dan kesulitan mengoperasikan aplikasi akibat ketidaksesuaian ekspektasi serta kurangnya kemampuan teknologi (gaptek). Tujuan penelitian ini adalah untuk mengidentifikasi hubungan kualitas layanan aplikasi mobile JKN dengan kepuasan pasien peserta BPJS di Rumah Sakit Santa Elisabeth Medan tahun 2025. Rancangan penelitian ini adalah analitik dengan menggunakan pendekatan cross sectional. Sampel penelitian ini 96 responden dengan teknik pengambilan sampel adalah accidental sampling. Instrumen yang digunakan adalah kuesioner. Analisa data dengan menggunakan uji Chi-square. Hasil penelitian diperoleh kualitas layanan aplikasi mobile JKN berada dikategori baik sebanyak 72 (75,8), kepuasan pasien peserta BPJS berada di kategori puas yaitu sebanyak 66 (69,5). Hasil uji statistik chi-square diperoleh p-value = 0.000 ($p < 0.05$) menunjukkan ada hubungan signifikan antara kualitas layanan aplikasi mobile JKN dengan kepuasan pasien peserta BPJS di Rumah Sakit Santa Elisabeth Medan tahun 2025. Diharapkan pihak Rumah Sakit agar terus meningkatkan edukasi kepada pasien tentang penggunaan aplikasi mobile JKN, terutama pada fitur-fitur layanan yang bermanfaat seperti antrean online.

Kata kunci: Aplikasi Mobile JKN, Kepuasan, Kualitas Layanan.

A. PENDAHULUAN

BPJS Kesehatan untuk mengikuti kemajuan teknologi informasi yang cepat melakukan inovasi *digital*. Inovasi tersebut berupa peluncuran sebuah aplikasi yang disebut dengan *mobile JKN*. Memiliki tujuan dalam mempermudah kebutuhan pengguna JKN-KIS serta mengurangi keluhan antrian panjang baik di kantor BPJS Kesehatan maupun di fasilitas pelayanan kesehatan. Aplikasi *mobile JKN* dirancang untuk membuat layanan yang dapat diakses dengan cepat dan mudah. Aplikasi ini memungkinkan pengguna memanfaatkan layanan *self-service* setiap saat dari berbagai tempat tanpa adanya batasan [1]. Rumah sakit yang merupakan sebuah fasilitas pelayanan kesehatan juga mengikuti inovasi digital tersebut dalam menguatkan kualitas layanan yang akan diterima oleh pasien yang terdiri dari kemudahan, ketepatan dan kecepatan alur informasi yang dibutuhkan oleh pengguna dalam memenuhi kepuasan pasien.

Tingkat kepuasan ditentukan oleh selisih antara kinerja yang dirasakan dan diharapkan dari pengalaman sebelumnya seperti janji layanan, dan informasi dari berbagai media dapat mempengaruhi hal lain. Pasien akan kecewa jika hasil tidak sesuai dengan harapan, tetapi jika hasil memenuhi atau bahkan melebihi harapan, pasien akan sangat puas [2]. Untuk melihat kepuasan diperlukan sebuah metode *End user computing satisfaction (EUCS)* yang merupakan alat ukur kepuasan yang mengukur tentang isi, keakuratan, tampilan, kemudahan pengguna dan ketepatan waktu [3].

Berdasarkan hasil penelitian [4] mengungkapkan bahwa pasien tidak puas dengan dimensi *content*, dimensi *timeliness* dan dimensi *accuracy* yaitu aplikasi tidak memberikan hasil yang sesuai dengan kebutuhan pengguna. Semakin akurat sebuah aplikasi memberikan informasi dan layanan, maka makin meningkat kepuasan yang dialami pasien.

Hasil penelitian yang dilakukan oleh [5] bahwa aplikasi *mobile JKN*, dalam dimensi isi memuat isi dan data informasi yang disesuaikan dengan keperluan pengguna, sedangkan pada dimensi *accuracy*, responden kurang puas terhadap aplikasi *mobile JKN* karena sering terjadinya kesalahan (*error*). Hal tersebut menunjukkan bahwa kualitas layanan mampu menjadi faktor yang mempengaruhi kepuasan pengguna.

Kualitas layanan adalah sekelompok benda atau jasa khas yang mampu mencukupkan keperluan dan keinginan masyarakat [6]. Dalam mengukur kualitas jasa online metode yang digunakan adalah Metode *ServQual* yang terdiri dari tujuh dimensi yaitu *efficiency*, *reliability*, *fulfilment*, *privacy*, *responsiveness*, dan *contact* [7]. Berdasarkan penelitian [8] bahwa terdapat beberapa responden yang kurang puas pada layanan *customer service* pada dimensi *empathy* dan *responsiveness* sehingga perlunya peningkatan daya tanggap untuk memenuhi harapan pengguna.

Berdasarkan Hasil penelitian [9] menunjukkan bahwa kualitas layanan dengan metode *E-Service Quality* memiliki kategori baik namun pada saat pertama kali *instal* merasa kesulitan terutama ketika mendaftar untuk membuat akun *mobile JKN*. Hal tersebut disebabkan karena tingkat kehati-hatian pada aplikasi *mobile JKN* tinggi dalam menjaga keamanan penggunanya. Apabila *E-Service Quality* semakin baik, maka kepuasan pengguna akan semakin meningkat.

Kepuasan pasien dapat diukur melalui kualitas layanan, semakin dekat kualitas layanan dengan harapan pasien maka semakin pasien merasa puas [10]. Jika aplikasi *mobile JKN* memberikan penawaran layanan yang berkualitas tinggi dan mudah digunakan akibatnya pasien BPJS akan merasa puas. Hal ini memiliki pengaruh akan pencapaian rencana JKN terlebih untuk menumbuhkan kualitas layanan. [11].

Berdasarkan hasil observasi yang dilakukan penulis di Rumah Sakit Santa Elisabeth Medan didapatkan 6 dari 10 pasien peserta BPJS kurang puas dengan kualitas layanan pendaftaran atau pada *mobile JKN*, dikeluhkan aplikasi rentan mengalami *error*, lambat, jaringan tidak mendukung serta tidak adanya fasilitas wifi khusus pasien pengguna JKN, kode OTP tidak bisa masuk jika

pasien tidak memiliki pulsa, masih terdapat keterbatasan fitur seperti adanya pembatasan pasien yang harus berkunjung ke dokter spesialis sehingga jika sudah memenuhi kuota, pasien tidak bisa mendaftar dan mendapatkan pelayanan serta lambatnya daya tanggap ketika melakukan pengaduan melalui aplikasi *mobile* JKN. Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui hubungan kualitas layanan aplikasi *mobile* JKN dengan kepuasan pasien peserta BPJS di Rumah Sakit Santa Elisabeth Medan tahun 2025.

B. METODE

Penelitian ini menggunakan desain penelitian analitik dengan pendekatan *cross-sectional*. Ialah metode yang menganalisis hubungan antara deskripsi atau sebab (variabel independen) dengan akibat (dependen). Peneliti menggunakan teknik *accidental sampling* dalam pengambilan sampel. Populasi yang digunakan adalah pasien rawat jalan peserta BPJS yang menggunakan aplikasi *mobile* JKN di RS Santa Elisabeth Medan sebanyak 16.641 pasien. Penentuan sampel dilakukan dengan menggunakan rumus *Vincent* dengan jumlah sampel 95 sampel. Penelitian ini menggunakan kuesioner baku dari [12] pada variabel kualitas layanan dan [13] pada variabel kepuasan pasien, yang diberikan kepada pasien rawat jalan di Rumah Sakit Santa Elisabeth Medan.

C. HASIL DAN PEMBAHASAN

1. HASIL

- a. Distribusi frekuensi dan persentase karakteristik pasien peserta BPJS di Rumah Sakit Santa Elisabeth Medan tahun 2025

Tabel 1. distribusi frekuensi dan presentase karakteristik pasien peserta BPJS di Rumah Sakit Santa Elisabeth Medan Tahun 2025

Karakteristik	Frekuensi (f)	Persentase (%)
Usia		
Remaja Awal (12-16 tahun)	3	3.2
Remaja Akhir (17-25 tahun)	28	29.5
Masa Dewasa Awal (26-35 tahun)	32	33.7
Masa Dewasa Akhir (36-45 tahun)	14	14.7
Masa Lansia Awal (46-55 tahun)	10	10.5
Masa Lansia Akhir (56-65 tahun)	5	5.2
Masa Manula (65-sampai keatas)	3	3.2
Total	95	100.0
Jenis kelamin		
Laki-laki	47	49.0
Perempuan	48	51.0
Total	95	100.0
Pendidikan		
SD	1	1.0
SMP	4	4.2
SMA/SMK	24	25.0
D3	16	16.7
D4	4	4.2
S1	43	45.8
S2	3	3.1
Total	95	100.0
Pekerjaan		
PNS	20	21.9

Polri	2	2.1
TNI	1	1.0
Swasta	44	45.8
Wirasaha	28	29.2
Total	95	100.0

Berdasarkan Tabel 1, dari total 95 responden, sebagian besar berada pada rentang usia dewasa akhir (36–45 tahun), yaitu sebanyak 32 orang (33,7%). Sementara itu, kelompok usia dengan jumlah terendah adalah remaja awal (12–16 tahun) dan lansia (65 tahun ke atas), masing-masing sebanyak 3 orang (3,2%). Dilihat dari jenis kelamin, mayoritas responden adalah perempuan sebanyak 48 orang (51%), sedangkan laki-laki sebanyak 47 orang (49%). Dari segi tingkat pendidikan, pendidikan tertinggi yang dimiliki responden adalah jenjang Strata 1 (S1) sebanyak 43 orang (45,8%), sementara yang terendah adalah Sekolah Dasar (SD), hanya 1 orang (1,0%). Berdasarkan jenis pekerjaan, sebagian besar responden bekerja di sektor swasta sebanyak 44 orang (45,8%), dan jumlah terendah berasal dari kalangan TNI, hanya 1 orang (1,0%).

- b. Kualitas layanan aplikasi *mobile* JKN di Rumah Sakit Santa Elisabeth Medan tahun 2025
Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan oleh peneliti diperoleh hasil kualitas layanan aplikasi *mobile* JKN di Rumah Sakit Santa Elisabeth Medan yang dikategorikan atas dua yaitu baik dan kurang yang dapat dilihat pada tabel berikut:

Tabel 2 distribusi frekuensi dan presentase kualitas layanan aplikasi *mobile* JKN di Rumah Sakit Santa Elisabeth Medan Tahun 2025

Kualitas Layanan	Frekuensi (F)	Persentase (%)
Baik	72	75.8
Kurang	23	24.2
Total	95	100.0

Berdasarkan tabel 2 diperoleh hasil penelitian yang menunjukkan bahwa kualitas layanan aplikasi *mobile* JKN di Rumah Sakit Santa Elisabeth Medan berada pada kategori baik 72 orang (75.8%) dan kurang 23 orang (24.2%).

- c. Kepuasan pasien peserta BPJS di Rumah Sakit Santa Elisabeth Medan tahun 2025

Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan oleh peneliti diperoleh hasil kepuasan pasien rawat inap di Rumah Sakit Santa Elisabeth Medan yang dikategorikan atas dua yaitu puas dan kurang yang dapat dilihat pada tabel dibawah ini:

Tabel 3 distribusi frekuensi dan persentase kepuasan pasien peserta BPJS di Rumah Sakit Santa Elisabeth Medan Tahun 2025.

Kepuasan Pasien	Frekuensi (F)	Persentase (%)
Puas	66	69.5
Kurang	29	30,5
Total	95	100.0

Berdasarkan tabel 3 diperoleh hasil penelitian yang menunjukkan bahwa kepuasan pasien peserta BPJS di Rumah Sakit Santa Elisabeth Medan pada kategori puas sebanyak 66 orang (69.5%) dan kategori kurang sebanyak 29 orang (30.5%).

- d. Hasil tabulasi silang antara hubungan kualitas layanan aplikasi *mobile* JKN dengan kepuasan pasien peserta BPJS di Rumah Sakit Santa Elisabeth Medan tahun 2025

Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan diperoleh hasil tabulasi sidang antara hubungan kualitas layanan aplikasi *mobile* JKN dengan kepuasan pasien peserta BPJS di Rumah Sakit Santa Elisabeth Medan tahun 2025 yang dapat dilihat pada tabel berikut:

Tabel 4 Hubungan kualitas layanan aplikasi *mobile* JKN dengan kepuasan pasien peserta BPJS di Rumah Sakit Santa Elisabeth Medan tahun 2025

Kualitas Layanan	Kepuasan Pasien				Total		P- Value
	Puas		Tidak Puas		f	%	
	f	%	f	%	f	%	
Baik	64	88.9	8	11.1	72	100.0	
Kurang	2	8.7	21	91.3	23	100.0	0.000

Berdasarkan tabel 4 diperoleh hasil analisis hubungan kualitas layanan aplikasi *mobile* JKN dengan kepuasan pasien peserta BPJS di Rumah Sakit Santa Elisabeth Medan berdasarkan hasil uji *chi-square* diperoleh dari 72 responden sebanyak 64 orang kualitas baik dan puas, serta sebanyak 8 orang kualitas baik tetapi tidak puas. Sedangkan dari 23 responden sebanyak 2 orang kualitas kurang dan puas serta 21 orang kualitas kurang dan tidak puas.

Berdasarkan hasil uji statistik *Chi-square* diperoleh p-value 0,000 ($p < 0,05$) sehingga disimpulkan ada hubungan kualitas layanan aplikasi *mobile* JKN dengan kepuasan pasien peserta BPJS di Rumah Sakit Santa Elisabeth Medan tahun 2025.

D. PEMBAHASAN

- a. Kualitas layanan aplikasi *mobile* JKN di Rumah Sakit Santa Elisabeth Medan tahun 2025
Hasil penelitian yang dilakukan oleh peneliti di Rumah Sakit Santa Elisabeth Medan tentang kualitas layanan aplikasi *mobile* JKN yang dilakukan dengan menyebar kuesioner kepada pasien peserta BPJS yang dikategorikan dengan baik dan kurang menunjukkan hasil bahwa kualitas layanan aplikasi *mobile* JKN berada pada kategori baik sebanyak 72 (75.8%).

Peneliti berasumsi bahwa hal ini terjadi karena beberapa faktor yang mendukung kualitas layanan pada aplikasi *mobile* JKN, pertama dalam segi *reliability* responden merasa aplikasi *mobile* JKN berfungsi dengan konsisten dengan memberikan informasi yang sesuai dengan yang dijanjikan, pada segi *efficiency* aplikasi mampu memberikan pelayanan yang cepat dan mempermudah akses informasi dan layanan kesehatan, seperti pendaftaran antrean online, pengecekan status kepesertaan yang dapat mengurangi waktu tunggu dan kunjungan langsung ke Rumah Sakit.

Hal ini sejalan dengan penelitian [14] yang mengemukakan bahwa 47 responden (47%) beranggapan bahwa aplikasi *mobile* JKN mempermudah semua urusan terkait BPJS kesehatan, 29 responden (29%) beranggapan *mobile* JKN lebih efisien tanpa harus menunggu dan mengantri lama dan 19 responden (19%) mengungkapkan bahwa aplikasi ini dapat dilakukan kapan dan dimana saja.

Penelitian yang dilakukan oleh [15] di kantor BPJS Kesehatan Kota Jambi menunjukkan kualitas layanan aplikasi *mobile* JKN dinilai baik yaitu sebanyak 53 (53%) responden, Hal ini menunjukkan bahwa kualitas layanan aplikasi *mobile* JKN dinilai baik dan mudah oleh pengguna.

Berdasarkan kualitas layanan aplikasi *mobile* JKN di Rumah Sakit Santa Elisabeth Medan menunjukkan bahwa masih terdapat kualitas yang kurang yaitu 23 orang (24.2%). Menurut penelitian yang dilakukan di Rumah Sakit Santa Elisabeth Medan kurangnya kualitas layanan disebabkan karena terkadang sistem mengalami gangguan teknis seperti gagal *login* dan masih ditemukan keluhan bahwa tidak adanya respon cepat dari pusat bantuan aplikasi saat peserta menghadapi kendala teknis.

Penelitian yang dilakukan oleh [16] menunjukkan bahwa sebagian besar pengguna aplikasi *mobile* JKN BPJS Kesehatan Cabang Bandung sebanyak 40,4% responden merasa ragu-ragu dengan *responsivness* (cepat dan tanggap) Hal ini terjadi karena pengguna aplikasi *mobile* JKN kurang mendapatkan respon yang cepat ketika melakukan pengaduan.

Penelitian ini didukung oleh jurnal [17] yaitu sebanyak 31,8% responden memiliki kualitas kurang terhadap *responsivness*. Hal ini terjadi karena kurangnya kecepatan dan ketepatan layanan, berbelit-belit, aplikasi kurang memahami kebutuhan pengguna dan ketika mereka menghadapi kendala, sulit menemukan bantuan langsung melalui aplikasi.

Kualitas layanan merupakan suatu penilaian terhadap suatu hal yang diberikan oleh penyedia layanan kepada pelanggan. Dimana terdapat dua kemungkinan yang diterima yaitu jika layanan yang diterima lebih rendah daripada yang diharapkan, maka kualitas pelayanan akan dipersepsikan jelek (kurang ideal), sehingga konsumen merasa kebutuhan dan keinginannya belum terpenuhi atau justru sebaliknya. Kualitas layanan adalah seberapa jauh perbedaan antara kenyataan dan harapan pelanggan atas pelayanan yang mereka terima atau perolehan [8].

Kualitas layanan dikatakan baik apabila layanan yang diberikan mampu memenuhi atau bahkan melebihi harapan pengguna. Dalam konteks pelayanan digital seperti aplikasi *mobile* JKN, kualitas yang baik ditunjukkan melalui beberapa aspek penting, seperti kemudahan dalam mengakses layanan, kecepatan respon sistem, keakuratan informasi yang diberikan, serta tampilan antarmuka yang ramah pengguna. Selain itu, adanya jaminan keamanan data pribadi, dukungan teknis yang responsif, dan kenyamanan dalam penggunaan aplikasi turut memperkuat persepsi positif pengguna terhadap layanan tersebut. Ketika semua elemen ini terpenuhi secara konsisten, pengguna akan merasa bahwa aplikasi memberikan manfaat yang nyata, dan inilah yang menjadi indikator bahwa kualitas layanan dikategorikan baik.

b. Kepuasan pasien peserta BPJS di Rumah Sakit Santa Elisabeth Medan tahun 2025

Hasil penelitian yang dilakukan oleh peneliti di Rumah Sakit Santa Elisabeth Medan tahun 2025 tentang kepuasan pasien peserta BPJS yang dilakukan dengan menyebarkan kuesioner yang dikategorikan dengan puas dan kurang menunjukkan hasil bahwa kepuasan pasien peserta BPJS. Berdasarkan penelitian yang didapatkan peneliti di Rumah Sakit Santa Elisabeth Medan tahun 2025, bahwa paling banyak tingkat kepuasan dalam kategori puas yaitu puas sebanyak 66 orang (69.5%) dan kategori kurang sebanyak 29 orang (30.5%)

Hal tersebut disebabkan karena responden menyatakan bahwa informasi yang ditampilkan dalam aplikasi *mobile* JKN tergolong lengkap dan relevan, seperti status kepesertaan, antrian online, dan lokasi fasilitas kesehatan. Selain itu, mereka merasa bahwa data yang ditampilkan cukup akurat dan sesuai dengan kondisi di lapangan, sehingga memudahkan saat proses pelayanan di rumah sakit. Tampilan aplikasi yang sederhana dan informatif juga membuat responden nyaman menggunakannya dan kemudahan dalam mengakses fitur-fitur utama, serta tersedianya informasi secara tepat waktu, semakin memperkuat kepuasan peserta terhadap aplikasi *mobile* JKN.

Penelitian yang dilakukan oleh [1] pada pengguna *mobile* JKN BPJS Kesehatan di Kabupaten Demak menemukan bahwa pada dimensi *content* 79,96% dinyatakan puas karena aplikasi *mobile* JKN memberikan informasi sesuai dengan kebutuhan pengguna, dimensi *accuracy* 78,75% dinyatakan puas dengan keakurasian dari aplikasi JKN *mobile*, dimensi format 78,30% puas karena memiliki tampilan yang sesuai dengan kebutuhan pengguna, dimensi *ease of use* 79,92% puas dengan mudahnya penggunaan aplikasi *mobile* JKN, dan dimensi *timeliness* 78,14 puas dengan ketepatan waktu dalam proses permintaan pengguna. Hasil ini membuktikan bahwa pasien puas dengan aplikasi *mobile* JKN, semakin pasien merasa puas maka pasien akan nyaman menggunakan aplikasi tersebut terutama dalam pendaftaran antrian.

Penelitian ini didukung dengan penelitian [18] kepada masyarakat pengguna aplikasi *mobile* JKN yang menunjukkan sebagian besar responden yaitu 73% merasa puas terhadap layanan pendaftaran online melalui aplikasi *mobile* JKN. Hasil ini menunjukkan bahwa fitur pendaftaran online dalam *Mobile* JKN telah berhasil menjawab kebutuhan peserta dalam mengakses layanan kesehatan secara lebih mudah, cepat, dan tanpa harus datang langsung ke fasilitas kesehatan.

Penelitian [19] di Rumah Sakit Santa Elisabeth Medan menunjukan bahwa kepuasan pasien rawat jalan pada kategori puas sebanyak 79 orang (84.0%). Apabila pelayanan yang diberikan oleh tenaga

kesehatan yang ada di rumah sakit sesuai dengan keinginan atau harapan pasien, maka tingkat kepuasan pasien akan lebih meningkat.

Berdasarkan kepuasan pasien peserta BPJS di Rumah Sakit Santa Elisabeth Medan menunjukkan bahwa masih terdapat kepuasan berada dikategori kurang yaitu 29 orang (30,5%) Menurut penelitian yang dilakukan di Rumah Sakit Santa Elisabeth Medan kurangnya kepuasan pasien disebabkan oleh beberapa faktor seperti keterbatasan konten yang dirasa belum menjawab semua kebutuhan informasi peserta terutama pada pembatasan kuota pelayanan dokter, selain itu terjadinya ketidaksesuaian ekspektasi dari responden yang merasa kesulitan mengoperasikan aplikasi karena tidak mempunyai pengetahuan mendalam terhadap teknologi.

Hasil penelitian ini didukung oleh [19] pada seluruh peserta BPJS yang menggunakan aplikasi *mobile* JKN di Kabupaten Cirebon yang menunjukkan bahwa 27% responden tidak merasa puas terhadap aplikasi *mobile* JKN disebabkan karena masih gagap teknologi dan kurang memahami penggunaan aplikasi *mobile* JKN.

Penelitian yang dilakukan [4] pada tenaga kerja puskesmas Meureubo Aceh Barat menunjukkan bahwa dari 30 responden sebanyak 10 (33,3%) kurang puas dengan kelengkapan informasi yang belum akurat. Ketidakpuasan disebabkan oleh kekurangan pada aspek kelengkapan dan akurasi informasi yang tersedia dalam aplikasi. Mereka merasa bahwa informasi yang disajikan, khususnya terkait jadwal layanan, status kepesertaan, serta hasil klaim, sering kali tidak diperbarui secara real-time atau tidak sesuai dengan kondisi sebenarnya di lapangan.

Layanan aplikasi *Mobile* JKN yang berkualitas berperan penting dalam membentuk kepuasan pengguna. Selain itu, kualitas layanan ini juga sangat erat kaitannya dengan upaya BPJS Kesehatan dalam menciptakan nilai dan kepercayaan dari masyarakat sebagai pengguna layanan. Semakin berkualitas layanan yang diberikan melalui aplikasi *Mobile* JKN, maka kepuasan yang dirasakan oleh peserta JKN akan semakin tinggi [20]

- c. Hasil tabulasi silang antara hubungan kualitas layanan aplikasi *mobile* JKN dengan kepuasan pasien peserta BPJS di Rumah Sakit Santa Elisabeth Medan tahun 2025

Hasil uji statistik *chi-square* tentang hubungan kualitas layanan aplikasi *mobile* JKN dengan kepuasan pasien peserta BPJS di Rumah Sakit Santa Elisabeth Medan menunjukkan dari 95 responden, diperoleh nilai $p\text{-value} = 0,000$ (nilai $p < 0,005$). Ada hubungan kualitas layanan aplikasi *mobile* JKN dengan kepuasan pasien peserta BPJS di Rumah Sakit Santa Elisabeth Medan tahun 2025. Hal ini dapat dilihat dari responden yang merasa bahwa kualitas layanan aplikasi *mobile* JKN memberikan pelayanan yang sesuai dengan yang dijanjikan, memberikan fitur yang beragam serta memberikan keamanan dan kerahasiaan data pribadi dan privasi pasien sehingga pasien merasa puas.

Kepuasan pasien dapat diukur melalui kualitas layanan, semakin dekat kualitas layanan dengan harapan pasien maka semakin pasien merasa puas. Jika aplikasi *mobile* JKN memberikan penawaran layanan yang berkualitas tinggi dan mudah digunakan maka pasien BPJS akan merasa puas. Hal ini sangat berpengaruh terhadap pencapaian program Jaminan Kesehatan Nasional terutama dalam hal meningkatkan kualitas layanan

Dari 64 responden di Rumah Sakit Santa Elisabeth Medan mengalami kualitas layanan baik dan merasa puas, hal ini menunjukkan adanya hubungan yang positif antara kualitas layanan aplikasi dengan kepuasan pasien peserta BPJS. Kepuasan ini disebabkan karena responden merasa aplikasi *mobile* JKN memberikan layanan yang sesuai dengan yang dijanjikan, memberikan beragam fitur yang mempermudah dan mendukung kebutuhan peserta seperti pendaftaran *online* yang dapat dilakukan dari rumah, keamanan dan kerahasiaan data yang terjamin, dan pemberian informasi tentang lokasi fasyankes terdekat.

Sedangkan terdapat 8 responden dengan kualitas baik namun kurang puas terhadap kualitas layanan aplikasi *mobile* JKN. Hal ini menunjukkan bahwa kualitas layanan dalam kategori baik namun merasa kurang puas. Artinya bahwa kualitas layanan yang baik belum tentu secara otomatis

menghasilkan kepuasan jika ekspektasi pengguna tidak sepenuhnya terpenuhi. Faktor yang menyebabkan ketidakpuasan ini adalah perbedaan persepsi terhadap baiknya layanan, ekspektasi yang terlalu tinggi atau pengalaman individu yang kurang optimal meskipun secara umum aplikasi berfungsi dengan baik seperti ketika fitur utama berjalan dengan lancar tapi mengalami kendaladengan respon customer service.

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan, peneliti juga menemukan 2 responden dengan kualitas kurang namun puas. Hal ini menunjukkan bahwa kepuasan tidak hanya ditentukan oleh kualitas layanan yang diukur secara objektif melainkan juga dipengaruhi oleh faktor subjektif seperti ekspektasi awal yang rendah. Hal ini terjadi karena responden merasa puas meskipun menilai kualitas aplikasi *mobile* JKN kurang karena berhasil menggunakan fitur antrian *online* tanpa harus datang langsung ke rumah sakit.

Sedangkan 21 responden di Rumah Sakit Santa Elisabeth Medan dengan kualitas kurang dan kurang puas. Hal ini disebabkan karena responden merasa kurang puas dengan ketepatan informasi yang disediakan, kurang puas dengan aplikasi *mobile* JKN yang dapat dioperasikan dengan mudah dan lambatnya respon dari aplikasi *mobile* JKN.

Penelitian [13] menunjukkan hubungan antara kualitas layanan pada indikator *content* dan kepuasan didapatkan nilai signifikan korelasi adalah $0,000 < 0,05$ disimpulkan ada hubungan. Jika informasi dari aplikasi JKN *mobile* yang diberikan semakin lengkap yang termuat didalam suatu aplikasi *mobile* JKN, pengguna akan puas dan semakin tinggi tingkat kepuasan.

Penelitian ini sejalan dengan penelitian terdahulu yang dilakukan oleh [15] yang menunjukkan hasil uji statistik hubungan antara kualitas layanan pada aplikasi *mobile* JKN dengan tingkat kepuasan peserta BPJS Kesehatan Kota Jambi berdasarkan hasil uji analisis *chi-square* diperoleh *p-value* $0,000 < 0,05$. Artinya terdapat hubungan yang signifikan antara kualitas layanan pada aplikasi *mobile* JKN dengan tingkat kepuasan peserta BPJS Kesehatan Kota Jambi.

Penelitian ini sejalan dengan penelitian terdahulu yang dilakukan oleh [21] bahwa terdapat pengaruh antara *service quality* yang terdiri dari *efficiency*, *fulfilment*, *reliability*, *privacy*, *responsiveness* dan *contact* dengan kepuasan yaitu dengan nilai sig $0,000 < 0,025$. Kualitas layanan mempengaruhi kepuasan yang artinya semakin baik kualitas semakin meningkatkan tingkat kepuasan.

Hasil penelitian [22] tentang pengaruh e-service quality terhadap kepuasan Pasien BPJS Pengguna Mobile JKN di Rumah Sakit Umum Daerah Doloksanggul Kecamatan Doloksanggul Humbang Hasundutan tahun 2024 bahwa H_0 ditolak, H_a diterima artinya terdapat hubungan daya tanggap (*responsive*) terhadap Kualitas Layanan Pendaftaran Pasien BPJS Pengguna Aplikasi Mobile JKN.

Penelitian ini sejalan dengan penelitian terdahulu yang telah dilakukan oleh [1] menunjukkan bahwa kualitas layanan pada indikator *responsiveness* memiliki pengaruh terhadap kepuasan yaitu nilai signifikansi sebesar $0,000 < 0,05$. Artinya kualitas layanan pada indikator *responsiveness* memiliki hubungan dengan kepuasan pasien. *Responsiveness* memiliki hubungan dengan kepuasan disebabkan ketika sebuah aplikasi memberikan respon yang cepat dalam menanggapi keluhan dan masalah peserta maka pengguna akan merasa puas.

Penelitian [23] dalam penelitiannya bahwa pada analisis statistik menggunakan uji *chi-square* menunjukkan variabel keandalan terkait kualitas pelayanan puskesmas memiliki hubungan yang bermakna dengan nilai probabilitas $0,000 < \alpha 0,05$. Dimensi *reliability* (Keandalan) merupakan salah satu dimensi kualitas pelayanan yang penting terkait dengan hubungannya pada kepuasan pasien.

Hasil penelitian [24] kepada pasien BPJS menunjukkan bahwa kualitas pelayanan mempunyai hubungan dengan tingkat kepuasan pasien BPJS di RSUD Tanjung Selamat ($p < 0,05$). Peneliti mengungkapkan bahwa kepuasan adalah suatu keadaan ketika kebutuhan, keinginan, dan harapan pasien dapat dipenuhi melalui produk/jasa yang dikonsumsi.

Penelitian ini sejalan dengan teori Hendri (2011) dalam [25] yang mengungkapkan bahwa ada beberapa faktor yang mempengaruhi kepuasan pasien, salah satunya adalah kualitas produk atau jasa. Pasien akan merasa puas bila hasil evaluasi mereka menunjukkan produk atau jasa yang digunakan berkualitas.

Parasuraman dalam buku [26] tentang kualitas layanan (*service quality*) didefinisikan sebagai seberapa jauh perbedaan antara kenyataan dan harapan para pelanggan atas layanan yang mereka peroleh atau terima. Sedangkan menurut Wyekof 1988 dalam [27] kualitas layanan dapat didefinisikan sebagai tingkat keunggulan yang diharapkan dan pengendalian atas tingkat keunggulan tersebut untuk memenuhi keinginan pelanggan. Sehingga dapat disimpulkan bahwa kualitas layanan dapat didefinisikan sebagai segala sesuatu yang memfokuskan pada usaha untuk memenuhi kebutuhan dan keinginan konsumen yang disertai dengan ketepatan dalam menyampaikannya. Seperti halnya pada penelitian ini pasien merasa senang dengan kualitas yang diberikan oleh aplikasi mobile JKN karena merasa aplikasi mampu memberikan pelayanan yang cepat dan mudah yang dapat mempengaruhi perasaan puas.

Kepuasan pasien dapat diukur melalui kualitas layanan yang mereka terima. Semakin tinggi kesesuaian antara kualitas layanan dengan harapan pasien, maka semakin besar kemungkinan pasien akan merasa puas [10]. Dalam konteks pelayanan digital melalui aplikasi *mobile* JKN, kualitas layanan yang tinggi mencakup kemudahan akses, kecepatan respon sistem, kejelasan informasi, serta keandalan fitur-fitur yang tersedia. Ketika aplikasi *mobile* JKN mampu memberikan layanan yang informatif, responsif, dan *user-friendly*, maka peserta BPJS Kesehatan cenderung merasa puas terhadap pelayanan yang diberikan. Kepuasan ini tidak hanya berdampak pada peningkatan kepercayaan masyarakat terhadap sistem jaminan kesehatan, tetapi juga berkontribusi langsung terhadap keberhasilan implementasi program JKN secara menyeluruh. Pemberian layanan yang berkualitas melalui aplikasi digital memiliki peran penting dalam menunjang pencapaian tujuan strategis JKN, khususnya dalam menumbuhkan dan memperkuat kualitas layanan kesehatan berbasis teknologi informasi [11].

Kualitas sangat mempengaruhi kepuasan karena kualitas merupakan cerminan langsung dari bagaimana suatu layanan atau produk memenuhi harapan, kebutuhan, dan keinginan pengguna. Dalam konteks layanan seperti aplikasi *Mobile* JKN, kualitas yang baik dari segi kemudahan penggunaan, kecepatan akses, keakuratan informasi, maupun keamanan data akan memberikan pengalaman positif bagi pengguna. Pengalaman yang positif inilah yang membentuk kepuasan.

Ketika pengguna merasa bahwa aplikasi dapat membantu mereka dengan cepat, efisien, dan tanpa hambatan, maka mereka cenderung puas. Sebaliknya, jika layanan lambat, sering error, atau membingungkan, maka meskipun mereka tetap dapat mengakses layanan, perasaan frustrasi yang muncul akan menurunkan tingkat kepuasan. Kepuasan muncul ketika kinerja layanan sesuai atau melebihi harapan pengguna. Jadi, semakin tinggi kualitas suatu layanan, semakin besar kemungkinan harapan pengguna terpenuhi dan semakin tinggi pula tingkat kepuasan yang dirasakan. Dengan kata lain, kualitas adalah dasar atau fondasi dari kepuasan. Tanpa kualitas yang baik, kepuasan akan sulit dicapai.

E. KESIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian dapat disimpulkan bahwa :

1. Kualitas layanan aplikasi *mobile* JKN di di Rumah Sakit Santa Elisabeth Medan tahun 2025 diperoleh bahwa mayoritas kualitas layanan berada dikategori baik sebanyak 72 (75.8)
2. Kepuasan pasien di Rumah Sakit Santa Elisabeth Medan tahun 2025 diperoleh bahwa mayoritas kepuasan pasien berada di kategori puas yaitu sebanyak 66 (69.5)
3. Ada hubungan kualitas layanan aplikasi *mobile* JKN dengan kepuasan pasien peserta BPJS di Rumah Sakit Santa Elisabeth Medan tahun 2025 dengan uji statistik *chi-square* didapatkan *p-value* = 0.000

F. DAFTAR PUSTAKA

- [1] S. Rohmah, R. T. Desty, and W. Arumsari, "Analisis Kualitas Layanan pada Aplikasi Mobile JKN dengan Tingkat Kepuasan Pengguna Mobile JKN BPJS Kesehatan di Kabupaten Demak," *Indones. J. Heal. Community*, vol. 5, no. 1, p. 25, 2024, doi: 10.31331/ijheco.v5i1.3161.
- [2] T. Ridoanto, Mislinawati, and G. Triaudi, *Kepuasan Konsumen*. 2020. [Online]. Available: [http://repo.darmajaya.ac.id/2870/5/BAB II.pdf](http://repo.darmajaya.ac.id/2870/5/BAB%20II.pdf)
- [3] I. Permata Sari, S. Mardiyah Rambe, Y. Wahyuni, and F. Pramita Gurning, "Dampak Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Inap Peserta BPJS Kesehatan Rumah Sakit Murni Teguh Di Kota Medan," *Humantech J. Ilm. Multi Disiplin Indones.*, vol. 1, no. 9, pp. 1185–1191, 2022.
- [4] Y. Selfiana Bancin *et al.*, "Hubungan Kualitas Informasi Mobile Jkn Dengan Kepuasan Pengguna Pada Tenaga Kerja Puskesmas Meureubo Aceh Barat," *PREPOTIF J. Kesehat. Masy.*, vol. 7, no. 1, pp. 1132–1138, 2023, [Online]. Available: <https://journal.universitaspahlawan.ac.id/index.php/prepotif/article/view/14075>
- [5] R. A. Wigatie and I. Zainafree, "Analisis Kepuasan Pengguna Aplikasi Mobile JKN di BPJS Kesehatan Kantor Cabang Magelang," *Politek. Kesehat. kendari*, vol. 15, no. 2, pp. 1–7, 2023, [Online]. Available: <https://repository.pnb.ac.id/7328/>
- [6] M. Ibrahim, "Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Kualitas Produk terhadap Kepuasan Konsumen Bank BTN Cabang Tegal," *J. Econ. Manag.*, vol. 2, no. 1, pp. 1–9, 2021, doi: 10.46772/jecma.v2i1.513.
- [7] A. Cendahani, "Analisis Kualitas Layanan E-Commerce Terhadap Kepuasan Pelanggan Menggunakan Metode E-Servqual(Studi Kasus: Website Sale Stock Indonesia)," *J. Scr.*, vol. 7, no. 2, pp. 203–212, 2019.
- [8] S. Bahri, A. Amri, and A. A. Siregar, "Analisis Kualitas Pelayanan Aplikasi Mobile Jkn Bpjs Kesehatan Menggunakan Metode Service Quality (Servqual)," *Ind. Eng. J.*, vol. 11, no. 2, 2022, doi: 10.53912/iej.v11i2.837.
- [9] D. D. Asikin and C. Alam, "Pengaruh E-Service Quality dan Kemudahan Penggunaan terhadap Kepuasan Pengguna Aplikasi Mobile JKN (Studi Kasus Pengguna Aplikasi Mobile JKN di Kota Cimahi)," *Var. Res. J.*, vol. 1, no. 1, pp. 233–146, 2024.
- [10] A. Marluthy and I. Halilah, "Peran Kualitas Pelayanan Penyedia Internet Terhadap Kepuasan Pelanggan," *J. Ris. Bisnis dan Investasi*, vol. 5, no. 1, p. 33, 2019, doi: 10.35697/jrbi.v5i1.1614.
- [11] F. Tridiyawati and D. Prahasta, "Hubungan Mutu Pelayanan Kesehatan terhadap Kepuasan Pasien BPJS Kesehatan," *J. Ilmu Kesehat. Masy.*, vol. 11, no. 02, pp. 144–150, 2022, doi: 10.33221/jikm.v11i02.774.
- [12] R. Komala and A. Firdaus, "Analisis Kualitas Layanan Mobile Jkn Terhadap Kepuasan Peserta Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (Bpjs) Kesehatan," *At-tijarah J. Ilmu Manaj. dan Bisnis Islam*, vol. 6, no. 2, pp. 188–199, 2020, doi: 10.24952/tijarah.v6i2.2520.
- [13] muhamad isnal fajri Darmawan, "Hubungan Kualitas Layanan dan Kepuasan Pengguna Aplikasi Jkn Mobile Menggunakan Model End User Computing Satisfaction di Klinik Hanis Jepara," *Skripsi*. 2023.
- [14] R. Komala, "The Effect of JKN Mobile Service Quality on JKN-KIS Health Participant Satisfaction.," 2019.
- [15] M. K. Sari, "Hubungan Kualitas Layanan Pada Aplikasi Mobile JKN Dengan Tingkat Kepuasan Peserta BPJS Kesehatan Kota Jambi," vol. 7, no. 3, p. 6, 2021.
- [16] Fardhoni, A. A. Yusuff, Y. Kamasturyani, C. Setyo, and D. Andhini, "Pengaruh Kualitas

- Layanan Aplikasi Mobile JKN Terhadap Kepuasan Informasi Peserta BPJS Kesehatan,” *Sinas Tampan*, pp. 37–48, 2022.
- [17] R. Iryadi, “Faktor-Faktor Yang Berhubungan Dengan Skripsi Faktor-Faktor Yang Berhubungan Dengan,” *Usia2*, vol. VIII, no. 2, pp. 14–22, 2021.
- [18] Herlinawati, L. Banowati, and D. Revilia, “Tingkat Kepuasan Masyarakat Terhadap Pendaftaran Online Pada Aplikasi Mobile JKN,” *Heal. Care J. Kesehat.*, vol. 10, no. 1, pp. 78–84, 2021, doi: 10.36763/healthcare.v10i1.114.
- [19] A. Ginting, P. Simbolon, and V. E. Sihombing, “Hubungan Waktu Pelayanan Pendaftaran Rawat Jalan Dengan Kepuasan Pasien di Rumah Sakit Santa Elisabeth Medan,” *J. Promot. Prev.*, vol. 6, no. 4, pp. 593–599, 2023, [Online]. Available: <http://journal.unpacti.ac.id/index.php/JPP>
- [20] Irwan, D. Putra Rakhmadani, and P. Korespondensi, “Analisis Penggunaan Aplikasi Mobile JKN dengan Metode EUCS,” *Remik Ris. dan E-Jurnal Manaj. Inform. Komput.*, vol. 7, no. 3, pp. 1491–1502, 2023, [Online]. Available: <http://doi.org/10.33395/remik.v7i3.12826>
- [21] D. Anastasya, A. Husaein, and L. Aryani, “Analisis Pengaruh Kualitas Layanan Aplikasi Mobile JKN Menggunakan Metode E-Servqual Untuk Pengguna Di Kota Jambi Jurnal Manajemen Teknologi dan Sistem Informasi (JMS),” vol. 4, no. September, pp. 793–802, 2024.
- [22] K. Siboro, “The Influence of E-Service Quality on BPJS Patient Satisfaction Using Mobile JKN at Doloksanggul Regional General Hospital, Doloksanggul District, Humbang Hasundutan in 2024,” vol. 9, no. 3, pp. 241–251, 2024.
- [23] A. Z. Anwary, “Hubungan Kualitas Pelayanan Dengan Kepuasan Pasien Di Puskesmas Durian Gantang Kabupaten Hulu Sungai Tengah,” *Din. Kesehat. J. Kebidanan Dan Keperawatan*, vol. 11, no. 1, pp. 397–409, 2020, doi: 10.33859/dksm.v11i1.627.
- [24] Y. Yusra, “Hubungan kualitas pelayanan terhadap tingkat kepuasan pasien BPJS,” *J. SAGO Gizi dan Kesehat.*, vol. 1, no. 2, p. 201, 2020, doi: 10.30867/gikes.v1i2.416.
- [25] M. Saputra, A. Kusdiana, and I. Yuniar, “Pengaruh Pelayanan Pendaftaran Online Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Jalan di Rumah Sakit Muhammadiyah Lamongan,” *J. Heal. Care*, vol. 1, no. 1, pp. 1–6, 2020.
- [26] Asiva Noor Rachmayani, *Buku Ajar Kualitas Layanan : Teori dan Aplikasinya*. 2018.
- [27] J. R. Luturmas, “Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Kepuasan Pelanggan Terhadap Loyalitas Pelanggan Pada Usaha Jasa Salon Di Kota Ambon,” *J. Adm. Terap.*, vol. 2, no. 1, pp. 29–33, 2023.