

ANALISIS KEPUASAN PASIEN TERHADAP PELAYANAN MELALUI APLIKASI MOBILE JKN DI PUSKESMAS KECAMATAN KULO

Nurul Hiqmah¹, Lukman², Sapri³

^{1,2,3}Universitas Muhammadiyah Sidenreng Rappang, Indonesia

Email: nuruulhiqmahh@gmail.com

Abstrak

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui kepuasan pasien terhadap pelayanan melalui aplikasi Mobile JKN di Puskesmas Kecamatan Kulo serta mengetahui kualitas pelayanan yang diberikan melalui aplikasi tersebut. Latar belakang penelitian ini didasarkan pada perkembangan pelayanan kesehatan berbasis digital yang menuntut kemudahan, kecepatan, dan efisiensi pelayanan kepada masyarakat, namun dalam pelaksanaannya masih ditemukan beberapa kendala seperti keterbatasan pemahaman masyarakat dalam penggunaan aplikasi dan masih ditemukan masyarakat yang lebih memilih mengurus administrasi secara manual. Penelitian ini menggunakan metode deskriptif kuantitatif. Populasi dalam penelitian ini adalah pasien pengguna aplikasi Mobile JKN di Puskesmas Kecamatan Kulo, dengan jumlah sampel sebanyak 96 responden yang ditentukan menggunakan teknik *purposive sampling*. Teknik pengumpulan data dilakukan melalui observasi, kuesioner, dan dokumentasi. Analisis data menggunakan statistik deskriptif dengan skala Likert. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kepuasan pasien terhadap pelayanan melalui aplikasi Mobile JKN berada pada kategori puas dengan persentase sebesar 73%. Hal ini menunjukkan bahwa pelayanan melalui aplikasi Mobile JKN telah cukup mampu memenuhi harapan pasien serta memberikan kemudahan dalam memperoleh pelayanan kesehatan. Sementara itu, kualitas pelayanan melalui aplikasi Mobile JKN juga berada pada kategori puas dengan persentase sebesar 74%. Dimensi responsiveness dan empathy memperoleh nilai tertinggi, sedangkan dimensi tangibles masih memerlukan peningkatan terutama pada fasilitas pendukung pelayanan.

Kata Kunci: Kepuasan Pasien, Kualitas Pelayanan, Mobile JKN.

Abstract

This study aims to find out patient satisfaction with services through the Mobile JKN application at the Kulo District Health Center and find out the quality of services provided through the application. The background of this research is based on the development of digital-based health services that demand convenience, speed, and efficiency of services to the community, but in its implementation there are still several obstacles such as limited public understanding in the use of the application and there are still people who prefer to take care of administration manually. This study uses a quantitative descriptive research method. The population in this study is patients who use the Mobile JKN application at the Kulo District Health Center, with a sample of 96 respondents determined using the purposive sampling technique. The data collection technique was carried out through observation, questionnaires, and documentation. Data analysis used descriptive statistics with a Likert scale. The results of the study showed that patient satisfaction with services through the Mobile JKN application was in the satisfied category with a percentage of 73%. This shows that services through the Mobile JKN application have been quite able to meet patients' expectations and provide convenience in obtaining health services. Meanwhile, the quality of service through the Mobile JKN application is also in the satisfied category with a

percentage of 74%. The responsiveness and empathy dimensions received the highest scores, while the tangible dimension still needs improvement, especially in service support facilities.

Keywords: *Patient Satisfaction, Service Quality, Mobile JKN.Policy*

A. PENDAHULUAN

Pelayanan kesehatan merupakan hak dasar setiap warga negara yang harus dipenuhi oleh pemerintah melalui penyediaan layanan yang aman, bermutu, dan terjangkau. Hal ini ditegaskan dalam Undang-Undang Nomor 36 Tahun 2009 tentang Kesehatan, yang menyatakan bahwa setiap individu berhak memperoleh pelayanan kesehatan yang layak. Dalam rangka mewujudkan hal tersebut, pemerintah mengembangkan sistem Jaminan Kesehatan Nasional (JKN) yang diselenggarakan oleh BPJS Kesehatan sebagai upaya menjamin akses pelayanan kesehatan bagi seluruh masyarakat. Seiring dengan perkembangan teknologi informasi, transformasi pelayanan kesehatan juga diarahkan menuju sistem digital guna meningkatkan efisiensi dan kualitas layanan kepada masyarakat.

Salah satu bentuk inovasi digital dalam pelayanan kesehatan adalah hadirnya aplikasi Mobile JKN yang memungkinkan peserta untuk mengakses berbagai layanan secara daring, seperti pendaftaran pelayanan, pengecekan status kepesertaan, hingga pengaduan layanan. Aplikasi ini diharapkan mampu memberikan kemudahan, kecepatan, serta transparansi dalam pelayanan kesehatan. Layanan digital sendiri merupakan bentuk transformasi pelayanan publik berbasis teknologi yang bertujuan untuk meningkatkan aksesibilitas dan efektivitas layanan (OECD, 2020). Selain itu, digitalisasi layanan kesehatan juga berperan dalam menciptakan nilai publik melalui peningkatan efisiensi dan kepercayaan masyarakat terhadap pelayanan pemerintah (Mark Harrison Moore, 1995).

Namun demikian, implementasi layanan digital melalui aplikasi Mobile JKN belum sepenuhnya berjalan optimal, khususnya di wilayah pedesaan. Masih ditemukan masyarakat yang memiliki keterbatasan dalam penggunaan teknologi serta kecenderungan untuk tetap menggunakan layanan manual. Kondisi ini menunjukkan adanya kesenjangan antara tujuan kebijakan digitalisasi dengan realitas di lapangan. Berdasarkan hasil observasi di Puskesmas Kecamatan Kulo, masih terdapat pasien yang lebih memilih melakukan administrasi secara langsung dibandingkan menggunakan aplikasi Mobile JKN. Hal ini mengindikasikan bahwa efektivitas layanan digital belum sepenuhnya tercapai dan berpotensi memengaruhi kepuasan pasien terhadap pelayanan yang diberikan.

Kepuasan pasien merupakan indikator penting dalam menilai keberhasilan suatu pelayanan kesehatan. Menurut (Tjiptono & Diana, 2019), kepuasan merupakan perbandingan antara kinerja pelayanan yang dirasakan dengan harapan pelanggan. Jika pelayanan yang diterima sesuai atau melebihi harapan, maka pelanggan akan merasa puas. Sebaliknya, jika pelayanan tidak memenuhi harapan, maka akan menimbulkan ketidakpuasan. Dalam konteks pelayanan digital, kualitas layanan menjadi faktor utama yang memengaruhi kepuasan pasien, yang dapat diukur melalui dimensi seperti keandalan, daya tanggap, jaminan, empati, dan bukti fisik (Parasuraman et al., 1988).

Sejumlah penelitian terdahulu menunjukkan bahwa kualitas pelayanan memiliki pengaruh signifikan terhadap kepuasan pengguna aplikasi Mobile JKN. Penelitian oleh (Komala & Firdaus, 2020) serta (Indriani et al., 2024) menemukan bahwa dimensi kualitas layanan seperti responsiveness dan efficiency berkontribusi terhadap kepuasan peserta BPJS Kesehatan. Namun, sebagian besar penelitian tersebut dilakukan di wilayah perkotaan dengan tingkat literasi digital yang relatif lebih tinggi. Oleh karena itu, kajian mengenai kepuasan pasien terhadap penggunaan Mobile JKN di wilayah pedesaan masih terbatas, sehingga perlu dilakukan penelitian lebih lanjut dalam konteks tersebut.

Urgensi penelitian ini terletak pada pentingnya evaluasi terhadap implementasi layanan kesehatan berbasis digital di tingkat fasilitas kesehatan primer, khususnya puskesmas di wilayah pedesaan. Digitalisasi layanan kesehatan merupakan kebijakan nasional yang harus diimplementasikan secara merata, sehingga diperlukan analisis untuk mengetahui sejauh mana layanan tersebut mampu memenuhi harapan masyarakat. Selain itu, penelitian ini juga penting untuk mengidentifikasi kendala yang dihadapi dalam penggunaan aplikasi Mobile JKN serta memberikan rekomendasi untuk peningkatan kualitas pelayanan.

Berdasarkan uraian tersebut, tujuan penelitian ini adalah untuk menganalisis kepuasan pasien terhadap pelayanan melalui aplikasi Mobile JKN di Puskesmas Kecamatan Kulo serta menilai kualitas pelayanan yang diberikan melalui aplikasi tersebut. Adapun kontribusi penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat secara teoritis dan praktis. Secara teoritis, penelitian ini diharapkan dapat memperkaya kajian mengenai kepuasan pasien dalam konteks pelayanan kesehatan berbasis digital. Secara praktis, hasil penelitian ini dapat menjadi bahan evaluasi bagi pihak puskesmas maupun BPJS Kesehatan dalam meningkatkan kualitas pelayanan digital, khususnya dalam penggunaan aplikasi Mobile JKN di wilayah pedesaan.

B. TINJAUAN PUSTAKA

Kepuasan pasien merupakan indikator utama dalam menilai keberhasilan pelayanan kesehatan, termasuk dalam layanan berbasis digital. Kepuasan pasien mencerminkan perasaan seseorang setelah menerima pelayanan dan membandingkannya dengan harapan yang dimiliki. menjelaskan bahwa kepuasan konsumen, termasuk pasien sebagai pengguna jasa kesehatan, dapat diukur melalui beberapa dimensi utama sebagai berikut: kinerja, fitur, keandalan, daya tanggap, empati, jaminan. Kepuasan pasien pada dasarnya merupakan hasil evaluasi kognitif dan emosional yang muncul dari perbandingan antara harapan dengan kinerja pelayanan yang diterima. Apabila pelayanan kesehatan, termasuk yang diselenggarakan melalui media digital seperti aplikasi Mobile JKN, mampu memberikan kemudahan akses, kecepatan pelayanan, keamanan data, serta kejelasan informasi, maka kepuasan pasien akan cenderung meningkat.

Seiring dengan perkembangan teknologi informasi, pelayanan kesehatan mengalami transformasi ke arah digital. Layanan digital merupakan bentuk inovasi pelayanan publik yang memanfaatkan teknologi untuk meningkatkan aksesibilitas, efisiensi, dan kualitas interaksi antara penyedia layanan dan masyarakat. OECD (2020) menyatakan bahwa layanan digital memungkinkan proses pelayanan dilakukan secara daring sehingga lebih cepat dan transparan. Selain itu, model E-Government Maturity yang dikemukakan oleh Layne dan Lee menjelaskan bahwa layanan digital berkembang dari tahap penyediaan informasi hingga tahap integrasi pelayanan secara menyeluruh.

Salah satu bentuk implementasi layanan digital di bidang kesehatan adalah aplikasi Mobile JKN yang dikembangkan oleh BPJS Kesehatan. Aplikasi ini memberikan kemudahan bagi peserta dalam mengakses layanan kesehatan, seperti pendaftaran online, antrean pelayanan, pengecekan status kepesertaan, serta penyampaian keluhan. Penggunaan aplikasi Mobile JKN diharapkan mampu meningkatkan pengalaman pelayanan pasien, khususnya dalam hal kemudahan akses dan efisiensi waktu. Namun demikian, implementasi layanan digital melalui aplikasi Mobile JKN belum sepenuhnya optimal, terutama di wilayah pedesaan. Masih terdapat keterbatasan dalam penggunaan teknologi serta kebiasaan masyarakat yang cenderung menggunakan layanan manual.

Penelitian terdahulu menunjukkan bahwa kepuasan pasien terhadap layanan Mobile JKN dipengaruhi oleh berbagai faktor, baik dari aspek sistem maupun pelayanan. Penelitian oleh (Komala & Firdaus, 2020) menunjukkan bahwa kualitas layanan berpengaruh terhadap kepuasan peserta BPJS Kesehatan. (Indriani et al., 2024) juga menemukan bahwa pelayanan

pendaftaran online melalui Mobile JKN berpengaruh terhadap kepuasan pengguna. Sementara itu, (Senja Narmansyah, 2022) menyoroti aspek pemanfaatan sistem informasi yang berkaitan dengan pengalaman pengguna dalam menggunakan aplikasi. (Wantias & Yuliaty, 2025) menegaskan bahwa kepuasan pengguna tidak hanya dipengaruhi oleh aspek teknis, tetapi juga persepsi terhadap pelayanan kesehatan secara keseluruhan .

Berdasarkan kajian teoretis dan penelitian terdahulu tersebut, kepuasan pasien menjadi fokus utama dalam menilai keberhasilan pelayanan melalui aplikasi Mobile JKN. Dalam penelitian ini, kepuasan pasien dianalisis melalui indikator kinerja, fitur, keandalan, daya tanggap, empati, dan jaminan sebagai bentuk pengalaman pasien dalam menerima layanan. Dengan demikian, kerangka konseptual penelitian ini menunjukkan bahwa penggunaan aplikasi Mobile JKN sebagai layanan kesehatan berbasis digital berperan dalam membentuk kepuasan pasien di Puskesmas Kecamatan Kulo.

C. METODE

Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan jenis penelitian deskriptif untuk menganalisis kepuasan pasien terhadap pelayanan melalui aplikasi Mobile JKN di Puskesmas Kecamatan Kulo. Populasi dalam penelitian ini berjumlah 2.581 pasien peserta Jaminan Kesehatan Nasional (JKN) yang memperoleh pelayanan di Puskesmas Kecamatan Kulo selama dua bulan terakhir. Sampel penelitian sebanyak 96 responden yang ditentukan menggunakan teknik purposive sampling dengan kriteria pasien yang menggunakan aplikasi Mobile JKN dalam memperoleh pelayanan. Variabel penelitian adalah kepuasan pasien yang diukur melalui indikator kinerja, fitur, keandalan, daya tanggap, empati, dan jaminan

Analisis data dilakukan menggunakan statistik deskriptif untuk menggambarkan kepuasan pasien. Data yang diperoleh dianalisis dengan menghitung nilai rata-rata dan persentase, kemudian diinterpretasikan berdasarkan kategori skala Likert. Selain itu, dilakukan uji kualitas data yang meliputi uji validitas dan reliabilitas untuk memastikan instrumen penelitian layak digunakan. Seluruh proses analisis data dilakukan dengan bantuan aplikasi IBM SPSS Statistics versi 27.

D. HASIL DAN PEMBAHASAN

Berdasarkan hasil pengolahan data dari penyebaran kuesioner kepada responden, diperoleh gambaran mengenai tingkat kepuasan pada setiap indikator yang diteliti. Pengukuran kepuasan dilakukan melalui enam indikator, yaitu kinerja (*performance*), fitur (*features*), keandalan (*reliability*), daya tanggap (*responsiveness*), empati (*empathy*), dan jaminan (*assurance*). Hasil rekapitulasi persentase pada masing-masing indikator disajikan pada Tabel 1 berikut:

Tabel 1 Rekapitulasi Variabel Kepuasan

| No | Indikator | Persentase (%) | Kategori |
|------------------|--|----------------|-------------|
| 1 | Kinerja (<i>Performance</i>) | 81% | Sangat Puas |
| 2 | Fitur (<i>Features</i>) | 78% | Sangat Puas |
| 3 | Keandalan (<i>Reliability</i>) | 73% | Puas |
| 4 | Daya Tanggap (<i>Responsiveness</i>) | 73% | Puas |
| 5 | Empati (<i>Empathy</i>) | 64% | Puas |
| 6 | Jaminan (<i>Assurance</i>) | 67% | Puas |
| Rata-Rata | | 73% | Puas |

Berdasarkan hasil analisis diperoleh rata-rata kepuasan pasien sebesar 73% yang berada pada kategori puas. Hal ini menunjukkan bahwa secara umum pelayanan melalui aplikasi Mobile JKN di Puskesmas Kecamatan Kulo telah mampu memenuhi harapan pasien. Indikator dengan nilai tertinggi terdapat pada kinerja (81%) dan fitur (78%) yang berada pada

kategori sangat puas. Hal ini menunjukkan bahwa pasien menilai pelayanan melalui aplikasi Mobile JKN sudah berjalan dengan baik, terutama dalam hal kemudahan penggunaan serta fungsi fitur yang tersedia dalam mendukung proses pelayanan.

Sementara itu, indikator keandalan dan daya tanggap masing-masing memperoleh nilai 73% dengan kategori puas, yang menunjukkan bahwa pelayanan sudah cukup konsisten dan responsif, namun masih perlu ditingkatkan agar dapat mencapai kategori sangat puas. Adapun indikator dengan nilai terendah terdapat pada empati (64%) dan jaminan (67%), meskipun masih berada dalam kategori puas. Hal ini menunjukkan bahwa perhatian petugas terhadap kebutuhan pasien serta rasa aman dalam pelayanan masih perlu ditingkatkan, terutama dalam memberikan pendampingan kepada pasien saat menggunakan aplikasi Mobile JKN. Dengan demikian, dapat disimpulkan bahwa kepuasan pasien terhadap pelayanan melalui aplikasi Mobile JKN sudah berada pada kategori baik (puas), namun masih terdapat beberapa aspek yang perlu ditingkatkan, khususnya pada indikator empati dan jaminan agar kepuasan pasien dapat meningkat menjadi sangat puas secara keseluruhan.

Tabel 2 Rekapitulasi Variabel Pelayanan

| No | Indikator | Persentase (%) | Kategori |
|------------------|-----------------------|----------------|-------------|
| 1 | <i>Tangibles</i> | 63% | Puas |
| 2 | <i>Reliability</i> | 65% | Puas |
| 3 | <i>Responsiveness</i> | 85% | Sangat Puas |
| 4 | <i>Assurance</i> | 73% | Puas |
| 5 | <i>Empathy</i> | 84% | Sangat Puas |
| Rata-Rata | | 74% | Puas |

Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas pelayanan melalui aplikasi Mobile JKN berada pada kategori puas dengan nilai rata-rata sebesar 74%. Hal ini mengindikasikan bahwa pelayanan yang diberikan telah berjalan dengan baik dan mampu memenuhi kebutuhan pasien. Indikator *responsiveness* (85%) dan *empathy* (84%) memperoleh kategori sangat puas, yang menunjukkan bahwa petugas telah memiliki kesigapan dalam membantu pasien serta mampu memberikan perhatian dan komunikasi yang baik selama proses pelayanan. Sementara itu, indikator *assurance* (73%) berada pada kategori puas, yang berarti pasien sudah cukup merasa aman dan percaya terhadap pelayanan yang diberikan, meskipun masih terdapat ruang untuk peningkatan.

Adapun indikator dengan nilai terendah terdapat pada *tangibles* (63%) dan *reliability* (65%) yang masih berada pada kategori puas. Hal ini menunjukkan bahwa fasilitas pendukung pelayanan serta konsistensi pelayanan masih perlu ditingkatkan, terutama dalam mendukung penggunaan layanan berbasis aplikasi Mobile JKN. Dengan demikian, dapat disimpulkan bahwa kualitas pelayanan secara umum sudah baik, namun peningkatan pada aspek fasilitas dan keandalan pelayanan perlu dilakukan agar kualitas pelayanan dapat meningkat ke kategori sangat puas secara keseluruhan.

E. KESIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian, dapat disimpulkan bahwa kepuasan pasien terhadap pelayanan melalui aplikasi Mobile JKN di Puskesmas Kecamatan Kulo berada pada kategori puas dengan persentase sebesar 73%. Hal ini menunjukkan bahwa pelayanan berbasis aplikasi Mobile JKN telah mampu memenuhi harapan pasien serta memberikan kemudahan dalam proses memperoleh layanan kesehatan. Selain itu, kualitas pelayanan melalui aplikasi Mobile JKN juga berada pada kategori puas dengan persentase sebesar 74%. Dimensi *responsiveness* dan *empathy* memperoleh nilai tertinggi, yang menunjukkan bahwa petugas telah memiliki kesigapan serta mampu memberikan perhatian yang baik kepada pasien. Sementara itu, dimensi *tangibles* masih perlu ditingkatkan, khususnya dalam penyediaan fasilitas pendukung guna meningkatkan kenyamanan pasien dalam menerima pelayanan.

Secara keseluruhan, pelayanan melalui aplikasi Mobile JKN memberikan kontribusi positif terhadap kepuasan pasien. Namun, untuk mencapai tingkat kepuasan yang lebih optimal, diperlukan peningkatan pada aspek fasilitas, keandalan pelayanan, serta dukungan sarana dan prasarana pelayanan berbasis digital.

DAFTAR PUSTAKA

- Indriani, N., Duana, M., Fitriani, F., Yulizar, Y., & Murdani, I. (2024). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pendaftaran Online pada BPJS Kesehatan Melalui Aplikasi Mobile JKN. *An Idea Health Journal*, 4(03), 161-167.
- Komala, R., & Firdaus, A. (2020). Analisis Kualitas Layanan Mobile JKN Terhadap Kepuasan Peserta Badan Penyelenggara Jaminan Sosial Kesehatan. *J. Ilmu Manaj. dan Bisnis Islam*, 6(2), 188-199.
- Mancino, B. (2025). Service Quality And System Integration In Public Sector. *Journal Of Current Research In Business And Economics*, 4(1), 2272-2297.
- Moore, M. H. (1997). *Creating public value: Strategic management in government*. Harvard university press.
- Narmansyah, S., Rahmadani, S., Arifin, M. A., & Thaha, R. M. (2022). Analisis pemanfaatan sistem informasi JKN mobile di Kota Makassar. *Sehat Rakyat: Jurnal Kesehatan Masyarakat*, 1(3), 196-204. <https://doi.org/10.54259/sehatrakyat.v1i3.1082>
- Nurpida, N., Fahlevi, N., & Shafira, S. (2024). Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Aplikasi Mobile JKN di UPTD Puskesmas Meuraxa Kota Banda Aceh. *PERISAI: Jurnal Pendidikan dan Riset Ilmu Sains*, 3(3), 416-425.
- OECD. (2020). *The OECD Digital Government Policy Framework*. OECD.
- Saputra, R. D. A. (2024). *Hubungan Kualitas Layanan Digital Aplikasi Mobile JKN dengan Kepuasan Pasien BPJS di Puskesmas Kebomas Gresik* (Doctoral Dissertation, Universitas Muhammadiyah Gresik).
- Smith, D. (2025). Service Dynamics As Contemporary Added Value For Customers. *Journal Of Current Research In Business And Economics*, 4(1), 2298-2323.
- Supawanhar, S., Charilina, O., & Saputra, B. S. (2025). Analisis Kepuasan Penggunaan Mobile Jaminan Kesehatan Nasional (JKN) pada Pasien Peserta Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS) di Rumah Sakit Umum Daerah Bengkulu Tengah. *Journal of Governance and Public Administration*, 2(3), 596-604.
- Tjiptono, F., & Diana, A. (2019). *Kepuasan Pelanggan: Konsep, Pengukuran, dan Strategi*. Yogyakarta: Penerbit Andi.
- Wantias, I., & Yuliaty, F. (2025). Analisis Kepuasan Pasien di RSUD Baros terhadap Aplikasi Mobile JKN. *AKADEMIK: Jurnal Mahasiswa Ekonomi & Bisnis*, 5(1), 61-74.
- Wigatie, R. A., & Zainafree, I. (2023). Analisis kepuasan pengguna aplikasi mobile JKN di BPJS Kesehatan Kantor Cabang Magelang. *Health Information: Jurnal Penelitian*, e1321-e1321.