Journal of Innovative and Creativity
Journal Homepage: https://joecy.org/index.php/joecy
e-mail: journaljoecy@gmail.com

Faculty of Education
University of Pahlawan Tuanku Tambusai
ISSN 2775-771X (Online)
ISSN 2962-570X **(Printed)**
6 (2) 2026, Page 33209-33218

Pengaruh Layanan Aplikasi Mobile Jkn Terhadap Kepuasan Pasien Di Uptd Puskesmas Raman Utara

Nia Rahmawati[1], Rizky Aprilianti Lestar[2], Windi Pertiwi[3]
[1,2,3] Universitas Muhammadiyah Metro
e-mail: nrahmawati567@gmail.com

ABSTRAK

Pemanfaatan teknologi digital dalam pelayanan kesehatan menjadi salah satu upaya penting untuk meningkatkan kualitas layanan kepada masyarakat, terutama melalui penggunaan aplikasi Mobile JKN di UPTD Puskesmas Raman Utara. Berdasarkan hal tersebut, penelitian ini dilakukan untuk mengetahui pengaruh layanan Mobile JKN terhadap tingkat kepuasan pasien. Penelitian ini secara khusus menganalisis pengaruh kemudahan akses aplikasi, cepatnya proses administrasi, berkurangnya waktu tunggu, kejelasan informasi yang diberikan, serta rasa aman dan nyaman yang dirasakan peserta terhadap kepuasan pasien. Selain itu, penelitian juga mengkaji pengaruh dimensi kualitas pelayanan yang mencakup reliability, responsiveness, assurance, empathy, dan tangibles terhadap kepuasan pasien di UPTD Puskesmas Raman Utara. Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah desain ex post facto. Seluruh pasien pengguna layanan aplikasi Mobile JKN di UPTD Puskesmas Raman Utara dijadikan sebagai populasi penelitian. Adapun pengumpulan data dilakukan menggunakan instrumen utama berupa kuesioner atau angket. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kemudahan akses, kecepatan administrasi, pengurangan waktu tunggu, informasi yang jelas, serta rasa aman dan nyaman bagi peserta memiliki pengaruh terhadap kepuasan pasien. Penelitian ini juga menemukan adanya pengaruh dimensi kualitas pelayanan, yaitu reliability, responsiveness, assurance, empathy, dan tangibles terhadap kepuasan pasien. Dengan demikian, layanan aplikasi Mobile JKN terbukti berpengaruh terhadap kepuasan pasien di UPTD Puskesmas Raman Utara.

Kata kunci: mobile JKN, kepuasan pasien, kualitas pelayanan.

ABSTRACT

The use of digital technology in healthcare services is an important effort to improve the quality of services to the community, especially through the use of the Mobile JKN application at the UPTD Raman Utara Community Health Center. Based on this, this study was conducted to determine the effect of the Mobile JKN service on patient satisfaction levels. This study specifically analyzed the influence of ease of application access, speed of administrative processes, reduced waiting times, clarity of information provided, and a sense of security and comfort felt by participants on patient satisfaction. In addition, the study also examined the influence of service quality dimensions including reliability, responsiveness, assurance, empathy, and tangibles on patient satisfaction at the UPTD Raman Utara Community Health Center. The method used in this study was an ex post facto design. All patients using the Mobile JKN application at the UPTD Raman Utara Community Health Center were used as the study population. Data collection was carried out using a questionnaire or survey as the main instrument. The results showed that ease of access, speed of administration, reduced waiting times, clear information, and a sense of security and comfort for participants had an influence on patient satisfaction. This study also found an influence of service quality dimensions, namely reliability, responsiveness, assurance, empathy, and tangibles on patient satisfaction. Thus, the Mobile JKN application service has been proven to impact patient satisfaction at the North Raman Community Health Center (Puskesmas).

Keywords: mobile JKN, patient satisfaction, service quality.

© The Author(s). 2026 Open Access This article is licensed under a Creative Commons Attribution 4.0 International License, which permits use, sharing, adaptation, distribution and reproduction in any medium or format, as long as you give appropriate credit to the original author(s) and the source, provide a link to the Creative Commons licence, and indicate if changes were made. The images or other third party material in this article are included in the article's Creative Commons licence, unless indicated otherwise in a credit line to the material. To view a copy of this licence, visit http://creativecommons.org/licenses/by/4.0

PENDAHULUAN

Puskesmas merupakan fasilitas pelayanan kesehatan tingkat pertama yang memiliki peranan penting dalam peningkatan kualitas kesehatan masyarakat. Sebagai garda terdepan dalam pelayanan kesehatan dasar, layanan kesehatan bagi masyarakat banyak diperoleh melalui puskesmas. Tidak hanya pelayanan pengobatan yang diberikan, tetapi berbagai upaya kesehatan masyarakat yang bersifat promotif dan preventif juga diselenggarakan oleh puskesmas. Berdasarkan Permenkes Nomor 19 Tahun 2024, Puskesmas berfungsi dijalankan melalui pemberian pelayanan kesehatan masyarakat dan pelayanan kesehatan perseorangan secara komprehensif yang meliputi upaya promotif, preventif, kuratif, dan rehabilitatif. Pelayanan promotif dan preventif bertujuan untuk meningkatkan pengetahuan serta mencegah timbulnya penyakit, sedangkan pelayanan kuratif dan rehabilitatif berkaitan dengan pemulihan kondisi fisik, mental, dan sosial pasien setelah mengalami gangguan kesehatan. Hal ini menunjukkan bahwa puskesmas memiliki beban tugas besar tidak hanya dalam aspek penyembuhan, tetapi juga menjaga, meningkatkan, dan memulihkan kesehatan masyarakat secara komprehensif (Nadia et al., 2023).

Seiring dengan perkembangan teknologi informasi, sistem pelayanan kesehatan mengalami transformasi menuju pelayanan berbasis digital. Salah satu bentuk inovasi pelayanan kesehatan yaitu aplikasi mobile JKN yang dihadirkan oleh BPJS Kesehatan. Mobile JKN adalah instrumen layanan kesehatan digital yang tidak hanya menyediakan layanan administratif, tetapi juga berfungsi sebagai alat edukasi peserta dalam memahami hak, kewajiban, dan fitur pelayanan kesehatan JKN. Menurut Permenkes Nomor 28 Tahun 2014, Layanan aplikasi Mobile JKN merupakan program pemerintah yang ditujukan untuk memberikan perlindungan kesehatan secara merata, mudah diakses, serta berkualitas kepada seluruh masyarakat Indonesia (Faiz et al., 2025).

Aplikasi Mobile JKN dibuat dalam upaya membantu peserta JKN agar lebih mudah mendapatkan berbagai layanan dan informasi kesehatan secara mandiri. Melalui aplikasi ini, peserta dapat melakukan pendaftaran, mengecek status kepesertaan, mengubah data pribadi, melihat informasi iuran, mengambil antrean di fasilitas kesehatan. Layanan digital melalui aplikasi Mobile JKN menunjukkan kenaikan signifikan dibandingkan tahun-tahun beakangan. Tercatat bahwa jumlah layanan aplikasi Mobile JKN telah mencapai sekitar 39 juta orang dari total peserta BPJS Kesehatan secara nasional. Dibandingkan dengan total kepesertaan BPJS Kesehatan yang berada pada angka 278,1 juta jiwa, persentase pengguna aplikasi Mobile JKN masih berada pada kisaran 14% dari keseluruhan peserta yang terdaftar. Penggunaan aplikasi Mobile JKN diharapkan dapat membantu pelayanan kesehatan menjadi lebih efektif dan praktis. Melalui aplikasi ini, proses administrasi dapat dilakukan lebih cepat, antrean pasien dapat berkurang, serta informasi yang diberikan menjadi lebih jelas dan akurat. Kemudahan dan kecepatan layanan tersebut dapat memberikan perasaan yang lebih nyaman bagi pasien saat memperoleh pelayanan kesehatan.

Pengalaman yang baik ini tentu dapat memengaruhi tingkat kepuasan pasien terhadap layanan yang mereka terima di fasilitas kesehatan tingkat pertama, termasuk di Puskesmas (Anasulfalah et al., 2024).

Kepuasan pasien merupakan suatu kondisi emosional berupa bahagia atau tidak senang yang muncul akibat adanya perbandingan antara kenyataan layanan yang diterima dengan harapan pasien sebelum menerima pelayanan tersebut. Harapan pasien dipengaruhi oleh pengalaman sebelumnya, informasi dari keluarga atau lingkungan, reputasi rumah sakit, serta promosi dan teknologi yang digunakan. Tingkat kepuasan pasien dapat diketahui dari sejauh mana harapan dan kebutuhan pasien mampu dipenuhi melalui pelayanan kesehatan yang diberikan. Apabila pelayanan diberikan dengan baik, cepat, dan sesuai harapan, maka rasa puas terhadap layanan kesehatan yang diterima akan dirasakan oleh pasien. Sebaliknya, apabila pelayanan diberikan secara lambat, kurang tanggap, atau tidak sesuai dengan harapan pasien, maka tingkat kepuasan terhadap fasilitas pelayanan kesehatan dapat mengalami penurunan (Hariani et al., 2021).

Kepuasan pasien juga menjadi indikator penting dalam keberhasilan pelayanan kesehatan, baik dari segi medis, administratif, maupun interpersonal. Penilaian pasien dapat meliputi kecepatan respon, keramahan petugas, keakuratan diagnosis, kemudahan akses, kenyamanan sarana, transparansi informasi, serta penggunaan teknologi yang memudahkan proses pelayanan. Kepuasan ini dipengaruhi oleh berbagai aspek pelayanan kesehatan yang baik mencakup aspek keamanan *(safety)*, efektivitas *(effectiveness)*, ketepatan waktu *(timeliness),* efisiensi *(efficiency),* pemerataan *(equity),* serta berorientasi kepada pasien *(patient-centered).* Apabila pelayanan yang diberikan, termasuk pelayanan berbasis digital seperti penggunaan Mobile JKN, Apabila harapan pasien dapat dipenuhi atau bahkan dilampaui melalui pelayanan yang diberikan, maka peningkatan kepuasan pasien akan tercapai (Maduratna et al., 2025).

Berdasarkan hasil observasi di UPTD Puskesmas Raman Utara, tingkat kepuasan pasien berada pada kategori cukup baik, tetapi masih ada yang belum optimal. Pelayanan kesehatan di UPTD Puskesmas Raman Utara telah berjalan sesuai standar, namun pada jam-jam tertentu, khususnya pagi hari masih terjadi antrean panjang yang menyebabkan keluhan terkait lamanya waktu tunggu. Hal tersebut dipengaruhi oleh beberapa faktor kepuasan pasien, terutama aspek *responsiveness* atau kecepatan pelayanan. Selain itu, dari rata-rata 1.032 kunjungan pasien per bulan di UPTD Puskesmas Raman Utara, hanya sekitar 13% atau 134 pasien yang memanfaatkan aplikasi Mobile JKN, sementara sebagian besar masih menggunakan pelayanan konvensional. Rendahnya penggunaan Mobile JKN menunjukkan adanya kendala seperti rendahnya pemahaman masyarakat, keterbatasan literasi digital, serta belum optimalnya sosialisasi penggunaan aplikasi, yang berpotensi memengaruhi tingkat kepuasan pasien.

Berdasarkan uraian tersebut, pentingnya penelitian ini dilakukan didasarkan pada kebutuhan untuk mengetahui besarnya pengaruh penggunaan Mobile JKN terhadap kepuasan pasien di UPTD Puskesmas

Raman Utara. Melalui penelitian ini, gambaran mengenai hubungan antara penggunaan aplikasi Mobile JKN dengan tingkat kepuasan pasien diharapkan dapat diperoleh. Selain itu, hasil penelitian ini juga diharapkan dapat dijadikan sebagai bahan evaluasi dan masukan bagi pihak puskesmas maupun BPJS Kesehatan dalam upaya peningkatan kualitas pelayanan kesehatan berbasis digital. Oleh sebab itu, penelitian dengan judul "Pengaruh Layanan Aplikasi Mobile JKN terhadap Kepuasan Pasien di UPTD Puskesmas Raman Utara" dipilih untuk dilakukan oleh peneliti.

METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan metode korelasional dan desain *ex post facto* untuk mengetahui pengaruh layanan aplikasi Mobile JKN terhadap kepuasan pasien di UPTD Puskesmas Raman Utara. Populasi penelitian berjumlah 134 pengguna Mobile JKN dengan sampel sebanyak 100 responden yang dipilih menggunakan teknik *purposive sampling*. Data dikumpulkan melalui kuesioner dengan skala *Likert*. Analisis data dilakukan menggunakan statistik deskriptif, uji validitas, uji reliabilitas, uji normalitas, uji linearitas, dan regresi linier sederhana dengan bantuan IBM SPSS Statistics (Sugiyono, 2020).

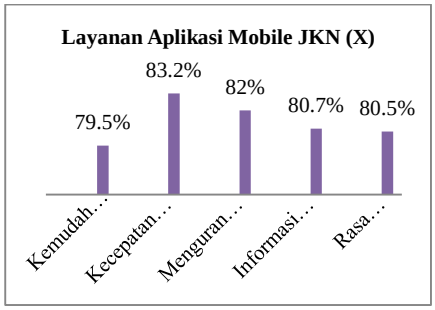
HASIL DAN PEMBAHASAN

Kemudahan akses, kecepatan proses administrasi, mengurangi waktu tunggu, informasi yang jelas dan rasa aman serta nyaman bagi peserta berpengaruh terhadap kepuasan pasien di UPTD Puskesmas Raman Utara

Berdasarkan analisis data statistik deskriptif, pada variabel layanan aplikasi Mobile JKN indikator yang memperoleh persentase tertinggi adalah kecepatan proses administrasi sebesar 83,2% dengan kategori tinggi. Indikator ini menempati nilai tertinggi karena proses administrasi melalui aplikasi memudahkan pasien mengakses layanan seperti pendaftaran antrean online, perubahan fasilitas kesehatan, pengecekan status kepesertaan, dan pengurusan administrasi tanpa harus datang langsung ke fasilitas kesehatan. Temuan ini sejalan dengan penelitian yang menyatakan bahwa kecepatan dan ketepatan layanan administrasi digital memperoleh tingkat kepuasan pengguna sebesar 84,3%, sehingga berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pengguna layanan kesehatan (Maksum & Widodo, 2022).

Persentase terendah diperoleh pada indikator kemudahan akses sebesar 79,5% dengan kategori tinggi. Nilai ini lebih rendah dibandingkan indikator lainnya karena tidak semua pasien memiliki literasi digital yang memadai, perangkat yang mendukung, atau akses internet yang stabil, serta masih ditemui kendala teknis seperti login, verifikasi data, dan navigasi menu. Meskipun demikian, kemudahan akses tetap berperan penting dalam kepuasan pasien karena memudahkan penggunaan layanan secara mandiri,

cepat, dan tanpa hambatan. Sebaliknya, kesulitan akses dapat menurunkan kenyamanan dan pemanfaatan layanan digital kesehatan. Temuan ini sejalan dengan penelitian yang menunjukkan bahwa kemudahan akses dan penggunaan teknologi memperoleh tingkat penerimaan pengguna sebesar 75,6%, sehingga berperan penting dalam meningkatkan kepuasan serta keberlanjutan penggunaan layanan digital. (Venkatesh et al., 2023).



Gambar 1. Presentase variabel layanan aplikasi mobile JKN

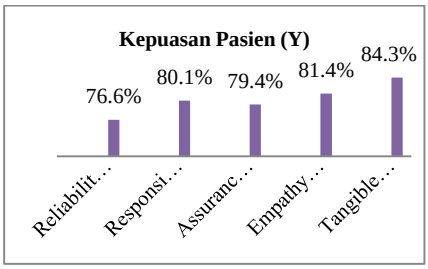
Hasil penelitian ini diperoleh melalui uji hipotesis sesuai dengan rumusan hipotesis yang telah ditetapkan. Hasil analisis menunjukkan bahwa kemudahan akses, kecepatan proses administrasi, kemampuan mengurangi waktu tunggu, kejelasan informasi, serta rasa aman dan nyaman bagi peserta berpengaruh terhadap kepuasan pasien di UPTD Puskesmas Raman Utara. Temuan ini menunjukkan bahwa kualitas layanan berbasis digital dan administratif yang efektif mampu meningkatkan pengalaman pasien dalam memperoleh pelayanan kesehatan. Kemudahan akses memungkinkan pasien menggunakan layanan secara praktis tanpa hambatan teknis, sedangkan kecepatan proses administrasi membantu mempercepat alur pelayanan sehingga pasien tidak perlu menunggu lama. Selain itu, kemampuan sistem dalam mengurangi waktu tunggu memberikan efisiensi pelayanan, sementara informasi yang jelas membantu pasien memahami prosedur layanan dengan baik. Rasa aman dan nyaman yang dirasakan pasien selama menggunakan layanan juga berkontribusi dalam membangun kepercayaan dan kepuasan terhadap pelayanan kesehatan. Hasil penelitian ini sejalan dengan ahli yang menyatakan bahwa bahwa dimensi kualitas layanan seperti kemudahan akses, kecepatan pelayanan, kejelasan informasi, dan jaminan keamanan memiliki pengaruh terhadap kepuasan pengguna dengan tingkat kepuasan layanan mencapai 81,5% (Berry & Parasuraman, 2019).

***Reliability, responsiveness, assurance, empathy,* dan *tangibles* dapat mempengaruhi kepuasan pasien di UPTD Puskesmas Raman Utara**

Berdasarkan analisis data statistik deskriptif, indikator dengan persentase tertinggi adalah *Tangibles* (bukti fisik) sebesar 84,3% dengan kategori tinggi. Hal ini menunjukkan bahwa tampilan aplikasi yang menarik, tata letak menu yang rapi, navigasi yang mudah, serta kelengkapan fitur memberikan kesan profesional dan modern bagi pengguna. Kejelasan informasi dan desain antarmuka yang sederhana juga membantu pasien memahami dan menggunakan aplikasi dengan lebih mudah. Bukti fisik layanan digital

yang baik mencerminkan kualitas pelayanan yang terpercaya, meningkatkan kenyamanan, serta memudahkan akses layanan sehingga berkontribusi pada kepuasan pengguna. Hal tersebut sejalan dengan penelitian yang menyatakan tampilan aplikasi yang jelas, modern, dan mudah dipahami memperoleh tingkat kepuasan pengguna sebesar 79,6%, sehingga mampu meningkatkan pengalaman pengguna dalam penggunaan layanan berbasis mobile (Alalwan, 2023).

Indikator dengan persentase terendah adalah *Reliability* (keandalan) sebesar 76,6%, meskipun masih termasuk kategori tinggi. Hal ini menunjukkan bahwa sebagian pasien masih mengalami kendala terkait konsistensi dan ketepatan layanan, seperti gangguan sistem, keterlambatan sinkronisasi data, atau pembaruan status layanan yang belum real time, sehingga dapat menimbulkan keraguan terhadap keandalan sistem. Meskipun demikian, keandalan tetap menjadi faktor penting dalam membentuk kepuasan pasien karena layanan yang konsisten, akurat, dan dapat dipercaya mampu meningkatkan kepastian pelayanan dan kepercayaan pengguna, sedangkan ketidakkonsistenan sistem dapat menurunkan kenyamanan serta pemanfaatan layanan digital. Hal ini sejalan dengan penelitian yang menyatakan bahwa menunjukkan bahwa *reliability* layanan digital memperoleh tingkat kepuasan sebesar 82,8%, sehingga keandalan layanan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pengguna. (Mosahab et al., 2023).



Gambar 2. Presentase variabel kepuasan pasien

Hasil penelitian ini diperoleh melalui uji hipotesis sesuai dengan rumusan yang telah ditetapkan. Hasil analisis menunjukkan bahwa *reliability, responsiveness, assurance, empathy, dan tangibles* memiliki pengaruh terhadap kepuasan pasien di UPTD Puskesmas Raman Utara. Temuan ini mengindikasikan bahwa kualitas pelayanan yang mencakup keandalan, ketanggapan, jaminan, kepedulian, serta dukungan bukti fisik yang baik dapat meningkatkan pengalaman pasien dalam menerima layanan kesehatan. *Reliability* terlihat dari konsistensi dan ketepatan pelayanan, responsiveness dari kecepatan serta kesiapsiagaan petugas, assurance dari rasa aman dan kepercayaan yang diberikan, empathy dari perhatian terhadap kebutuhan pasien, serta tangibles dari kondisi fasilitas dan tampilan layanan yang rapi serta profesional. Kelima aspek tersebut saling mendukung dalam menciptakan pelayanan yang efektif, nyaman, dan dapat dipercaya sehingga berdampak pada peningkatan kepuasan pasien. Hasil penelitian ini juga sejalan dengan konsep kualitas layanan yang menyatakan bahwa dimensi SERVQUAL berpengaruh terhadap kepuasan pengguna dengan tingkat kepuasan mencapai 83,4%. (Suhendri & Murni, 2025).

Pengaruh layanan aplikasi mobile JKN terhadap kepuasan pasien di UPTD Puskesmas Raman Utara

Berdasarkan hasil uji hipotesis, dapat diketahui bahwa layanan aplikasi Mobile JKN berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan pasien di UPTD Puskesmas Raman Utara. Penelitian ini menilai pengalaman pasien dalam menggunakan aplikasi Mobile JKN untuk mendapatkan pelayanan kesehatan yang lebih cepat, praktis, dan efisien, sehingga berdampak pada meningkatnya kepuasan pasien.

Penggunaan aplikasi Mobile JKN memungkinkan pasien untuk melakukan pendaftaran antrean secara online, mengubah fasilitas kesehatan, mengecek status kepesertaan, serta mengakses informasi layanan tanpa harus datang langsung ke fasilitas kesehatan. Pemanfaatan layanan digital ini dapat membantu mengurangi waktu tunggu, mengurangi kepadatan antrean, serta memperlancar proses administrasi, sehingga pasien merasa lebih terbantu, nyaman, dan puas terhadap pelayanan yang diterima. (Putri & Handayani, 2021).

Hasil analisis menunjukkan bahwa setelah pasien memanfaatkan layanan Mobile JKN, tingkat kepuasan meningkat karena pelayanan menjadi lebih cepat, informasi lebih jelas, serta proses administrasi lebih sederhana. Kemudahan penggunaan aplikasi juga membantu pasien mengakses layanan secara mandiri, sedangkan kecepatan dan ketepatan sistem meningkatkan kepercayaan terhadap pelayanan kesehatan. Selain itu, layanan Mobile JKN mendorong pengalaman pelayanan yang lebih positif karena pasien dapat memperoleh kepastian layanan, merasa aman dalam penggunaan sistem digital, serta mendapatkan informasi yang transparan mengenai prosedur pelayanan. Kemudahan dan efisiensi layanan ini membuat pasien lebih puas dibandingkan dengan proses layanan manual yang membutuhkan waktu dan tenaga lebih besar (Wulandari & Darmawan, 2021).

Hasil penelitian menunjukkan bahwa nilai $F_{hitung} > F_{tabel} = 280.361 > 1,40$ dengan persamaan $Y = 13,215 + 0,665X$ dan berkontribusi sebesar 74,1%. Sehingga dapat disimpulkan bahwa terdapat pengaruh layanan aplikasi mobile JKN terhadap kepuasan pasien di UPTD Puskesmas Raman Utara. Hal tersebut sejalan dengn temuan yang menyatakan bahwa bahwa dimensi SERVQUAL memberikan pengaruh terhadap kepuasan pengguna dengan tingkat kepuasan layanan mencapai 83,4% (Suhendri & Murni, 2025).

KESIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian, analisis, dan pembahasan yang telah dilakukan, dapat disimpulkan bahwa kemudahan akses aplikasi, kecepatan proses administrasi, berkurangnya waktu tunggu, kejelasan informasi, serta rasa aman dan nyaman yang dirasakan peserta berpengaruh terhadap kepuasan pasien di UPTD Puskesmas Raman Utara. Selain itu, dimensi kualitas pelayanan yang meliputi reliability

(keandalan), responsiveness (ketanggapan), assurance (jaminan), empathy (empati), dan tangibles (bukti fisik) juga memengaruhi tingkat kepuasan pasien. Dengan demikian, layanan aplikasi Mobile JKN terbukti memberikan pengaruh terhadap kepuasan pasien di UPTD Puskesmas Raman Utara.

DAFTAR PUSTAKA

Alalwan. (2023). Mobile banking adoption: Application of technology acceptance and service quality models. Telematics and Informatics, 34(2), 394–405.

Anasulfalah, H., Wibowo, J. T., Wardani, R., Widiyanto, A., Atmojo, J. T., & Hasibuan, stifina H. (2024). Peran Telemedicine dalam Peningkatan Kepuasan Pasien: Tinjauan Literatur. Journal of Language and Health, 5(3), 1357–1368. https://doi.org/https://doi.org/10.37287/jlh.v5i3.5441

Berry, & Parasuraman. (2019). Marketing Services: Competing Through Quality. New York: The Free Press.

Faiz, M. N., Sri, R., Kandau, R., & Gurning, F. P. (2025). Evaluasi Implementasi JKN Dalam Peningkatan Akses Pelayanan Kesehatan Di Medan. Jurnal Kolaborasi Sains, 8(7), 4095–4103. https://doi.org/10.56338/jks.v8i7.8206

Hariani, B., Wahyudi, A., & Rawalilah, H. (2021). Analisis Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Kesehatan di RSUD Lahat. Jurnal Kesehatan Saelmakers PERDANA, 5(2). https://doi.org/10.32524/jksp.v5i2.702

Maduratna, E. S., Judijanto, L., Wasita, R. R. R., Irawan, Y. G., Ni Luh Kade Wiradani, F., & Sitepu, ransiska B. (2025). Manajemen Dan Administrasi Pelayanan Kesehatan. PT. Green Pustaka, Yogyakarta.

Maksum, & Widodo. (2022). Pengaruh kualitas pelayanan administrasi terhadap kepuasan pengguna layanan publik. Jurnal Administrasi Publik, 10(2), 145–156.

Mosahab, Mahamad, & Ramayah. (2023). Service quality, customer satisfaction and loyalty: A test of mediation. International Business Research, 3(4), 72–80.

Nadia, Hadiwiardjo, Y. H., & Nugrohowati, N. (2023). Implementasi Program Jaminan Kesehatan Nasional. Jurnal Ilmu Kesehatan Masyarakat, 12(5), 388–401. https://doi.org/https://doi.org/10.33221/jikm.v12i05.2267

Putri, & Handayani. (2021). Analisis penerimaan layanan kesehatan digital di Indonesia. Jurnal Sistem Informasi Kesehatan, 6(2), 101–110.

Sugiyono. (2020). Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D. Alfabeta, Bandung.

Suhendri, A. G., & Murni, N. S. (2025). Analisis faktor yang mempengaruhi kepuasan pasien. Jurnal ' Aisyiyah Medika, 10, 15.

Venkatesh, Morris, & Davis. (2023). User acceptance of information technology: Toward a unified view. MIS Quarterly, 27(3), 425–478.

Wulandari, & Darmawan. (2021). Faktor yang memengaruhi kepuasan pasien pada pelayanan kesehatan tingkat pertama. Jurnal Administrasi Kesehatan Indonesia, 9(2), 120–128.

Alalwan. (2023). Mobile banking adoption: Application of technology acceptance and service quality models. Telematics and Informatics, 34(2), 394–405.

Anasulfalah, H., Wibowo, J. T., Wardani, R., Widiyanto, A., Atmojo, J. T., & Hasibuan, stifina H. (2024). Peran Telemedicine dalam Peningkatan Kepuasan Pasien: Tinjauan Literatur. Journal of Language and Health, 5(3), 1357–1368. https://doi.org/https://doi.org/10.37287/jlh.v5i3.5441

Berry, & Parasuraman. (2019). Marketing Services: Competing Through Quality. New York: The Free Press.

Faiz, M. N., Sri, R., Kandau, R., & Gurning, F. P. (2025). Evaluasi Implementasi JKN Dalam Peningkatan Akses Pelayanan Kesehatan Di Medan. Jurnal Kolaborasi Sains, 8(7), 4095–4103. https://doi.org/10.56338/jks.v8i7.8206

Hariani, B., Wahyudi, A., & Rawalilah, H. (2021). Analisis Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Kesehatan di RSUD Lahat. Jurnal Kesehatan Saelmakers PERDANA, 5(2). https://doi.org/10.32524/jksp.v5i2.702

Maduratna, E. S., Judijanto, L., Wasita, R. R. R., Irawan, Y. G., Ni Luh Kade Wiradani, F., & Sitepu, ransiska B. (2025). Manajemen Dan Administrasi Pelayanan Kesehatan. PT. Green Pustaka, Yogyakarta.

Maksum, & Widodo. (2022). Pengaruh kualitas pelayanan administrasi terhadap kepuasan pengguna layanan publik. Jurnal Administrasi Publik, 10(2), 145–156.

Mosahab, Mahamad, & Ramayah. (2023). Service quality, customer satisfaction and loyalty: A test of mediation. International Business Research, 3(4), 72–80.

Nadia, Hadiwiardjo, Y. H., & Nugrohowati, N. (2023). Implementasi Program Jaminan Kesehatan Nasional. Jurnal Ilmu Kesehatan Masyarakat, 12(5), 388–401. https://doi.org/https://doi.org/10.33221/jikm.v12i05.2267

Putri, & Handayani. (2021). Analisis penerimaan layanan kesehatan digital di Indonesia. Jurnal Sistem Informasi Kesehatan, 6(2), 101–110.

Sugiyono. (2020). Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D. Alfabeta, Bandung.

Suhendri, A. G., & Murni, N. S. (2025). Analisis faktor yang mempengaruhi kepuasan pasien. Jurnal ' Aisyiyah Medika, 10, 15.

Venkatesh, Morris, & Davis. (2023). User acceptance of information technology: Toward a unified view. MIS Quarterly, 27(3), 425–478.

Wulandari, & Darmawan. (2021). Faktor yang memengaruhi kepuasan pasien pada pelayanan kesehatan tingkat pertama. Jurnal Administrasi Kesehatan Indonesia, 9(2), 120–128. i.org/10.3390/su13010303