

Tingkat Kepuasan Layanan Aplikasi *Mobile Jkn* Di Rumah Sakit Santa Elisabeth Medan Tahun 2024

Jagentar P. Pane¹, Samfriati Sinurat², Erlinien Telaumbanua³

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

Corresponding Author: Erlinien Telaumbanua, e-mail: erlinient@gmail.com

Published: September, 2025

ABSTRAK

Transformasi digital dalam pelayanan kesehatan melalui aplikasi Mobile JKN merupakan inovasi BPJS Kesehatan yang diluncurkan pada 15 November 2017 untuk memberikan kemudahan akses layanan bagi peserta JKN-KIS. Namun, data menunjukkan tren penurunan kepuasan peserta BPJS Kesehatan dalam periode 2014-2016, dari 81% pada 2014 menurun menjadi 78,60% pada 2016, sehingga perlu dilakukan evaluasi mendalam terhadap tingkat kepuasan layanan digital ini. Penelitian ini bertujuan untuk mengidentifikasi tingkat kepuasan layanan aplikasi Mobile JKN di Rumah Sakit Santa Elisabeth Medan tahun 2024. Metode Penelitian ini menggunakan metode deskriptif dengan pendekatan kuantitatif. Sampel berjumlah 90 responden yang dipilih dengan teknik purposive sampling. Instrumen penelitian menggunakan kuesioner terstruktur dengan skala Likert 1-5 berdasarkan lima dimensi kualitas pelayanan yaitu tangibles, reliability, responsiveness, assurance, dan empathy. Hasil penelitian menunjukkan bahwa mayoritas responden merasa puas dengan layanan aplikasi Mobile JKN sebanyak 88 orang (97,8%), sedangkan yang tidak puas hanya 2 orang (2,2%). Berdasarkan dimensi kualitas pelayanan, dimensi tangibles dan empathy menunjukkan tingkat kepuasan tertinggi (97,8%), diikuti dimensi reliability dan assurance (96,7%), sedangkan dimensi responsiveness memiliki tingkat kepuasan terendah namun tetap tinggi (94,4%). Faktor-faktor yang menyebabkan ketidakpuasan antara lain kesulitan penggunaan aplikasi bagi pengguna baru, keterbatasan pemahaman teknologi pada kelompok lansia, masalah konektivitas internet, dan persepsi diskriminasi pelayanan. Kesimpulan Penelitian ini menyimpulkan bahwa tingkat kepuasan layanan aplikasi Mobile JKN di Rumah Sakit Santa Elisabeth Medan mencapai tingkat yang sangat tinggi. Meskipun demikian, masih diperlukan upaya perbaikan melalui sosialisasi intensif, peningkatan literasi digital, dan perbaikan infrastruktur teknologi untuk mencapai kepuasan optimal bagi seluruh pengguna dalam mendukung transformasi digital pelayanan kesehatan.

Keywords: Kepuasan layanan, Aplikasi Mobile JKN, Transformasi digital.

ABSTRACT

Digital transformation in healthcare services through the Mobile JKN application is a BPJS Kesehatan innovation launched on November 15, 2017, to provide easy access to services for JKN-KIS participants. However, data shows a downward trend in BPJS Kesehatan participant satisfaction in the 2014-2016 period, from 81% in 2014 to 78.60% in 2016, so an in-depth evaluation of the level of satisfaction of this digital service is necessary. This study aims to identify the level of satisfaction of the Mobile JKN application service at Santa Elisabeth Hospital Medan in 2024. This research method uses a descriptive method with a quantitative approach. The sample consisted of 90 respondents selected using a purposive sampling technique. The research instrument used a structured questionnaire with a Likert scale of 1-5 based on five dimensions of service quality, namely tangibles, reliability, responsiveness, assurance, and empathy. The results showed that the majority of respondents (88 respondents, 97.8%), were satisfied with the Mobile JKN application, while only 2 respondents (2.2%) were dissatisfied. Based on service quality dimensions, tangibles and empathy demonstrated the highest satisfaction level (97.8%), followed by reliability and assurance (96.7%), and responsiveness (94.4%). Factors contributing to dissatisfaction included difficulty using the application for new users, limited technological understanding among the elderly, internet connectivity issues, and perceived discrimination in services. Conclusion: This study concludes that the level of satisfaction with the Mobile JKN application at Santa Elisabeth Hospital, Medan, has reached a very high level. However, improvements are still needed through intensive outreach, increased digital literacy, and improved technology infrastructure to achieve optimal satisfaction for all users in supporting the digital transformation of healthcare services.

Keywords: Service satisfaction, Mobile JKN Application, Digital transformation.

© The Author(s). 2021 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

Kesehatan merupakan kebutuhan dasar setiap manusia yang mencakup keadaan sehat secara fisik, mental, spiritual, maupun sosial untuk memungkinkan setiap orang hidup produktif secara sosial dan ekonomi, sebagaimana dinyatakan dalam Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 36 Tahun 2009. Implementasi jaminan kesehatan ini diwujudkan melalui pembentukan Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS) yang mulai beroperasi pada 1 Januari 2014, sebagai badan hukum publik penyelenggara program Jaminan Kesehatan Nasional (JKN) berdasarkan Undang-Undang Republik Indonesia No.24 tahun 2011 (Pramana & Chairunnisa Widya Priastuty, 2023; Bascin et al., 2023).

Transformasi digital dalam pelayanan kesehatan menjadi keniscayaan di era teknologi informasi saat ini. BPJS Kesehatan merespons tuntutan ini dengan meluncurkan aplikasi Mobile JKN pada 15 November 2017 sebagai inovasi transformasi digital model bisnis yang bertujuan memberikan kemudahan akses layanan bagi peserta JKN-KIS (Bangsa et al., 2023). Aplikasi ini memungkinkan peserta melakukan berbagai aktivitas administratif seperti pendaftaran, akses informasi kepesertaan, pembayaran iuran, dan layanan fasilitas kesehatan tanpa batasan waktu dan tempat (Pohan et al., 2022). Implementasi electronic government melalui aplikasi Mobile JKN merupakan bagian dari reformasi pelayanan pemerintah dalam meningkatkan kualitas pelayanan kepada masyarakat, sejalan dengan program Sistem Jaminan Sosial Nasional (SJSN) yang bersifat wajib berdasarkan Undang-Undang Nomor 40 Tahun 2004 (Julianda & Holiquurrahman, 2023).

Kepuasan pengguna menjadi indikator krusial dalam mengevaluasi keberhasilan layanan kesehatan. Menurut Oliver dalam Yunita & Ningsih (n.d.), kepuasan merupakan tingkat perasaan seseorang setelah membandingkan kinerja yang dirasakan dengan harapan, dimana kinerja di bawah harapan mengakibatkan kekecewaan, sedangkan kinerja sesuai harapan menghasilkan kepuasan. Namun, data BPJS Kesehatan menunjukkan tren penurunan kepuasan peserta dalam periode 2014-2016, dari 81% pada 2014 menurun menjadi 78,90% pada 2015 dan 78,60% pada 2016 (Hussein et al., 2022). Kondisi ini diperkuat oleh penelitian Tessya Chaniago dan Dewi Agustina (2023) yang menemukan bahwa dari 70 responden di Puskesmas Simalingkar Kota Medan, 35,7% merasa kurang puas dengan mutu pelayanan kesehatan JKN.

Permasalahan kepuasan pengguna aplikasi Mobile JKN juga tercermin dalam penelitian Putri (2019) yang menggunakan model Unified Theory of Acceptance and Use of Technology (UTAUT), dimana 57% responden merasa terbantu dengan aplikasi, namun 43% tidak menerima aplikasi tersebut karena keterbatasan pemahaman teknologi, kesulitan penggunaan aplikasi online, dan permasalahan konektivitas internet. Survei awal yang dilakukan peneliti di Rumah Sakit Santa Elisabeth Medan pada 10 responden peserta BPJS Kesehatan pengguna aplikasi Mobile JKN menunjukkan 70% responden tidak puas karena antrean lama, keterlambatan dokter, keterbatasan pemahaman teknologi terutama pada lansia, dan masalah konektivitas internet. Fenomena ini mengindikasikan perlunya evaluasi mendalam

terhadap tingkat kepuasan layanan aplikasi Mobile JKN untuk mengidentifikasi faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan pengguna dan merumuskan strategi perbaikan layanan.

Berdasarkan latar belakang yang telah diuraikan, rumusan masalah dalam penelitian ini adalah: "Bagaimana tingkat kepuasan layanan aplikasi Mobile JKN di Rumah Sakit Santa Elisabeth Medan Tahun 2024?"

Penelitian ini bertujuan untuk mengidentifikasi tingkat kepuasan layanan aplikasi Mobile JKN di Rumah Sakit Santa Elisabeth Medan tahun 2024, sehingga dapat memberikan gambaran komprehensif mengenai kualitas layanan digital yang diberikan kepada peserta BPJS Kesehatan.

Penelitian ini diharapkan memberikan kontribusi signifikan baik secara teoritis maupun praktis. Secara teoritis, hasil penelitian dapat menjadi sumber informasi ilmiah yang memperkaya literatur mengenai kepuasan pengguna layanan kesehatan digital, khususnya aplikasi Mobile JKN, serta dapat dijadikan referensi untuk penelitian sejenis di masa mendatang. Secara praktis, penelitian ini memberikan manfaat bagi berbagai pihak: pertama, bagi peneliti, hasil penelitian menjadi sarana untuk memahami dinamika kepuasan pengguna layanan kesehatan digital dan mengembangkan kompetensi penelitian di bidang kesehatan masyarakat; kedua, bagi responden dan pengguna aplikasi Mobile JKN, hasil penelitian dapat menjadi masukan untuk optimalisasi pemanfaatan layanan digital kesehatan; ketiga, bagi BPJS Kesehatan dan rumah sakit, hasil penelitian dapat dijadikan dasar evaluasi dan perbaikan sistem layanan untuk meningkatkan kepuasan peserta, sehingga pada akhirnya dapat meningkatkan kualitas pelayanan kesehatan secara keseluruhan dan mendukung pencapaian tujuan Jaminan Kesehatan Nasional.

METODE PENELITIAN

Desain Penelitian

Penelitian ini menggunakan desain penelitian deskriptif untuk menggambarkan tingkat kepuasan layanan aplikasi mobile JKN di Rumah Sakit Santa Elisabeth Medan tahun 2024. Rancangan penelitian merupakan komponen fundamental yang memungkinkan pengontrolan maksimal terhadap berbagai faktor yang dapat memengaruhi akurasi hasil penelitian (Nursalam, 2020). Desain deskriptif dipilih karena sesuai dengan tujuan penelitian untuk mengamati, menggambarkan, dan mendokumentasikan fenomena kepuasan pengguna aplikasi mobile JKN sebagaimana adanya. Penelitian deskriptif merupakan metode penelitian yang mengamati, menggambarkan, dan mendokumentasikan aspek situasi seperti yang terjadi sekarang dan kadang disajikan sebagai titik awal untuk hipotesis generasi atau teori pembangunan penelitian (Polit, 2012). Pendekatan ini memungkinkan peneliti untuk memperoleh gambaran komprehensif mengenai tingkat kepuasan peserta BPJS Kesehatan terhadap layanan aplikasi mobile JKN tanpa melakukan manipulasi variabel, sehingga data yang diperoleh dapat menggambarkan kondisi sebenarnya di lapangan.

Populasi dan Sampel

Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh peserta BPJS Kesehatan yang menggunakan aplikasi mobile JKN di Rumah Sakit Santa Elisabeth Medan. Populasi didefinisikan sebagai keseluruhan subjek penelitian yang memenuhi kriteria yang telah ditetapkan (Nursalam, 2020). Berdasarkan data sekunder dari rekam medis rumah sakit, jumlah pasien peserta BPJS Kesehatan dari bulan Januari sampai Desember tahun 2023 berjumlah 8.326 orang, dengan rata-rata pasien BPJS setiap bulannya sebanyak 694 orang, sehingga populasi dalam penelitian ini ditetapkan sebanyak 694 orang. Teknik pengambilan sampel menggunakan purposive sampling, yaitu teknik penetapan sampel dengan memilih sampel di antara populasi sesuai dengan yang dikehendaki peneliti, sehingga sampel tersebut dapat mewakili karakteristik populasi yang telah dikenal sebelumnya (Nursalam, 2020). Besar sampel dihitung menggunakan rumus Vincent dengan tingkat keandalan 95% ($Z=1,96$), proporsi populasi 0,5, dan galat pendugaan 0,1, menghasilkan sampel sebanyak 90 responden. Kriteria inklusi meliputi peserta yang masih terdaftar aktif dalam BPJS Kesehatan, pengguna aplikasi mobile JKN, dan bersedia menjadi responden penelitian.

Variabel Penelitian dan Definisi Operasional

Penelitian ini menggunakan satu variabel independen yaitu tingkat kepuasan layanan aplikasi mobile JKN di Rumah Sakit Santa Elisabeth Medan tahun 2024. Variabel didefinisikan sebagai perilaku atau karakteristik yang memberikan nilai beda terhadap sesuatu dan merupakan konsep dari berbagai level abstrak yang didefinisikan sebagai suatu fasilitas untuk pengukuran dan manipulasi suatu penelitian (Nursalam, 2020). Kepuasan dalam penelitian ini didefinisikan sebagai perasaan senang atau kecewa seseorang yang muncul setelah membandingkan persepsi terhadap kinerja aplikasi mobile JKN dengan harapan-harapannya. Indikator kepuasan diukur berdasarkan lima dimensi kualitas layanan yaitu tangibles (bukti langsung), reliability (kehandalan), responsiveness (daya tanggap), assurance (jaminan), dan empathy (empati). Pengukuran menggunakan skala Likert 1-5 dengan rentang skor 16-80, dimana responden dikategorikan puas (skor 48-80) dan tidak puas (skor 16-47). Kategori ini diperoleh melalui perhitungan rentang kelas dengan membagi selisih skor tertinggi dan terendah dengan jumlah kategori yang diinginkan.

Instrumen Penelitian

Instrumen penelitian yang digunakan adalah kuesioner terstruktur yang terdiri dari dua bagian yaitu data demografi dan kuesioner tingkat kepuasan layanan aplikasi mobile JKN. Instrumen penelitian merupakan alat yang digunakan untuk mengukur objek penelitian berupa fenomena alam atau fenomena sosial, yang dapat diklasifikasikan menjadi lima bagian meliputi biofisiologis, observasi, wawancara, kuesioner, dan skala (Nursalam, 2020). Data demografi meliputi nama atau inisial, umur, dan jenis kelamin responden untuk memberikan gambaran karakteristik sampel penelitian. Kuesioner tingkat kepuasan terdiri dari 16 pertanyaan dengan skala Likert 1-5, dimana setiap pernyataan favorable (positif) diberi

penilaian sangat setuju (5), setuju (4), ragu-ragu (3), tidak setuju (2), dan sangat tidak setuju (1). Sebaliknya untuk pernyataan unfavorable (negatif), penilaian dibalik menjadi sangat tidak setuju (5) hingga sangat setuju (1). Instrumen ini merupakan kuesioner baku yang telah dinyatakan valid dan reliabel dengan nilai Cronbach Alpha 0,885 dan nilai reliabilitas 0,6, sehingga tidak perlu dilakukan uji validitas dan reliabilitas ulang.

Prosedur Pengumpulan Data

Pengumpulan data dilakukan melalui beberapa tahap sistematis dimulai dari pengurusan izin penelitian dari Ketua STIKes Santa Elisabeth Medan dan Direktur Rumah Sakit Santa Elisabeth Medan. Pengumpulan data merupakan proses pendekatan kepada subjek dan proses pengumpulan karakteristik subjek yang diperlukan dalam suatu penelitian (Nursalam, 2020). Data primer diperoleh langsung dari responden melalui kuesioner, sedangkan data sekunder diperoleh dari rekam medis untuk data jumlah peserta BPJS Kesehatan di rumah sakit. Prosedur pengumpulan data dilaksanakan dengan mencari peserta BPJS yang telah mendownload dan menggunakan aplikasi mobile JKN, meminta persetujuan untuk menjadi responden, kemudian membagikan kuesioner dengan pendampingan peneliti selama proses pengisian. Penelitian dilaksanakan di Rumah Sakit Santa Elisabeth Medan pada tanggal 17-29 April 2024. Setelah seluruh kuesioner terisi lengkap, data direkap, diolah, dan dianalisis menggunakan bantuan komputer melalui tahapan editing, coding, scoring, dan tabulating.

Analisis Data

Analisis data menggunakan analisis univariat untuk menjelaskan karakteristik setiap variabel penelitian. Analisis univariat bertujuan untuk menguraikan data demografi meliputi nama atau inisial, umur, jenis kelamin, dan mengidentifikasi variabel independen yaitu tingkat kepuasan layanan aplikasi mobile JKN (Nursalam, 2020). Analisis univariat dalam penelitian ini disajikan dalam bentuk tabel distribusi frekuensi menggunakan program komputerisasi untuk memberikan gambaran deskriptif mengenai karakteristik responden dan tingkat kepuasan layanan. Proses analisis data dilakukan melalui empat tahap yaitu editing untuk memeriksa kelengkapan jawaban responden, coding untuk mengubah jawaban menjadi bentuk angka sesuai kode penelitian, scoring untuk menghitung skor setiap responden berdasarkan jawaban yang diberikan, dan tabulating untuk memasukkan hasil perhitungan ke dalam tabel serta melihat persentase jawaban. Pengolahan data menggunakan sistem komputerisasi untuk memastikan akurasi dan efisiensi dalam proses analisis data penelitian.

Pertimbangan Etik

Penelitian ini telah memperoleh persetujuan layak etik "Ethical Exemption" dari Komisi Etik Penelitian Kesehatan Sekolah Tinggi Ilmu Kesehatan Santa Elisabeth Medan dengan nomor surat 088/KEPK-SE/PE-DT/IV/2024. Pertimbangan etik penelitian mencakup empat prinsip utama yaitu beneficence (kebaikan), respect to human dignity (menghargai hak responden), justice (keadilan), dan informed consent. Prinsip beneficence diterapkan dengan memberikan manfaat maksimal dan

kenyamanan kepada responden serta meminimalkan kerugian, dimana jika terdapat risiko berbahaya selama penelitian maka penelitian akan dihentikan. Penerapan prinsip respect to human dignity dilakukan dengan memberikan penjelasan lengkap tentang penelitian kepada calon responden dan menghormati keputusan responden untuk berpartisipasi atau menolak tanpa adanya paksaan. Prinsip justice ditegakkan dengan tidak melakukan diskriminasi terhadap responden berdasarkan suku, ras, agama, atau budaya, serta menjaga privasi dan kerahasiaan dengan hanya menampilkan data dalam bentuk kode atau inisial. Informed consent diberikan sebelum penelitian dimulai untuk memastikan responden memahami tujuan penelitian dan memberikan persetujuan tertulis atas keikutsertaannya dalam penelitian.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Karakteristik Responden

Penelitian ini melibatkan 90 responden pengguna aplikasi mobile JKN di Rumah Sakit Santa Elisabeth Medan yang dilaksanakan pada tanggal 17-27 April 2024. Karakteristik demografi responden menunjukkan distribusi yang beragam berdasarkan usia dan jenis kelamin. Berdasarkan kelompok usia, responden terbanyak berada pada kelompok lansia awal (46-55 tahun) sebanyak 23 orang (25,6%), diikuti oleh kelompok dewasa akhir (36-45 tahun) sebanyak 22 orang (24,4%), dan dewasa awal (26-35 tahun) sebanyak 19 orang (21,1%). Kelompok lansia akhir (56-65 tahun) berjumlah 12 orang (13,3%), remaja akhir (17-25 tahun) sebanyak 8 orang (8,9%), dan manula (>65 tahun) sebanyak 6 orang (6,7%). Distribusi jenis kelamin menunjukkan dominasi responden perempuan sebanyak 55 orang (61,1%) dibandingkan laki-laki sebanyak 35 orang (38,9%).

Tabel 1. Distribusi Frekuensi dan Persentase Responden Berdasarkan Data Demografi di Rumah Sakit Santa Elisabeth Medan Tahun 2024 (n=90)

Karakteristik	Frekuensi (f)	Persentase (%)
Umur		
17-25 tahun (Remaja Akhir)	8	8,9
26-35 tahun (Dewasa Awal)	19	21,1
36-45 tahun (Dewasa Akhir)	22	24,4
46-55 tahun (Lansia Awal)	23	25,6
56-65 tahun (Lansia Akhir)	12	13,3
>65 tahun (Manula)	6	6,7
Total	90	100
Jenis Kelamin		
Laki-laki	35	38,9
Perempuan	55	61,1
Total	90	100

Tingkat Kepuasan Layanan Aplikasi Mobile JKN

Hasil penelitian menunjukkan tingkat kepuasan yang sangat tinggi terhadap layanan aplikasi mobile JKN di Rumah Sakit Santa Elisabeth Medan. Dari 90 responden, mayoritas merasa puas sebanyak 88

orang (97,8%) sedangkan yang tidak puas hanya 2 orang (2,2%). Tingkat kepuasan ini diukur berdasarkan lima dimensi kualitas pelayanan yang meliputi tangibles, reliability, responsiveness, assurance, dan empathy.

Tabel 2. Distribusi Frekuensi dan Persentase Responden Berdasarkan Tingkat Kepuasan Layanan Aplikasi Mobile JKN di Rumah Sakit Santa Elisabeth Medan Tahun 2024 (n=90)

Kepuasan	Puas		Tidak Puas	
	F	%	F	%
Tingkat Kepuasan JKN	88	97,8	2	2,2
Tangibles	88	97,8	2	2,2
Reliability	87	96,7	3	3,3
Responsiveness	85	94,4	5	5,6
Assurance	87	96,7	3	3,3
Empathy	88	97,8	2	2,2

Evaluasi berdasarkan lima dimensi menunjukkan hasil yang konsisten dengan tingkat kepuasan keseluruhan. Dimensi tangibles dan empathy menunjukkan tingkat kepuasan tertinggi dengan 88 responden (97,8%) merasa puas, diikuti oleh dimensi reliability dan assurance dengan 87 responden (96,7%) merasa puas. Dimensi responsiveness menunjukkan tingkat kepuasan terendah namun tetap tinggi dengan 85 responden (94,4%) merasa puas dan 5 responden (5,6%) tidak puas.

Analisis Kepuasan Berdasarkan Dimensi Kualitas Pelayanan

Dimensi Tangibles (Bukti Langsung)

Dimensi tangibles menunjukkan tingkat kepuasan yang sangat tinggi dengan 88 responden (97,8%) merasa puas. Namun, 2 responden (2,2%) menyatakan tidak puas karena aplikasi mobile JKN pada fitur pendaftaran tidak memiliki penampilan fisik yang menarik. Ketidakpuasan ini berkaitan dengan preferensi pasien yang tidak ingin menggunakan sistem yang rumit dalam proses pendaftaran melalui aplikasi mobile JKN. Menurut Kurniasari & Sugiyanto (2020), bukti nyata kualitas pelayanan yang diberikan perusahaan terlihat dari penampilan dan kemampuan sarana prasarana fisik, yang mencakup fasilitas, perlengkapan, pegawai hingga sarana komunikasi. Temuan ini sejalan dengan penelitian RINJANI & Sari (2022) yang menunjukkan bahwa masyarakat Subulussalam lebih memilih mendapatkan pelayanan secara konvensional dibandingkan melalui aplikasi mobile JKN karena merasa ribet menggunakan android.

Dimensi Reliability (Kehandalan)

Dimensi reliability menunjukkan tingkat kepuasan sebesar 96,7% dengan 87 responden merasa puas dan 3 responden (3,3%) tidak puas. Ketidakpuasan terjadi karena aplikasi mobile JKN pada fitur pendaftaran memberikan pelayanan yang sulit dipahami dan tidak tepat waktu. Hal ini disebabkan oleh pengguna baru yang belum memahami cara mengakses aplikasi mobile JKN sehingga memerlukan bantuan petugas, yang pada akhirnya menyebabkan antrian menjadi lebih lama. Kurniasari & Sugiyanto (2020) menjelaskan bahwa reliability merupakan kemampuan melaksanakan jasa sesuai yang dijanjikan

dengan handal dan akurat, termasuk ketepatan waktu dan pelayanan yang sama untuk semua pelanggan. Penelitian RINJANI & Sari (2022) mendukung temuan ini, menunjukkan bahwa ketidakpuasan pengguna JKN disebabkan oleh kurangnya pemahaman masyarakat dalam menggunakan aplikasi karena gagap teknologi.

Dimensi Responsiveness (Daya Tanggap)

Dimensi responsiveness menunjukkan tingkat kepuasan terendah dengan 85 responden (94,4%) merasa puas dan 5 responden (5,6%) tidak puas. Ketidakpuasan disebabkan karena aplikasi mobile JKN tidak memberikan kemudahan dalam membuat janji temu dan memberikan layanan yang lambat. Faktor yang mempengaruhi hal ini meliputi jaringan internet yang lambat dan tidak semua pasien memiliki smartphone android sehingga tidak dapat mendaftar melalui aplikasi JKN. Kurniasari & Sugiyanto (2020) menekankan bahwa responsiveness merupakan kemampuan memberikan pelayanan yang cepat dan tanggap, dimana pelayanan yang tidak tanggap akan membuat pelanggan merasa tidak puas. RINJANI & Sari (2022) mengonfirmasi bahwa kendala jaringan, keterbatasan memori smartphone, dan lokasi yang jauh dari perkotaan menjadi faktor penghambat penggunaan aplikasi mobile JKN.

Dimensi Assurance (Jaminan)

Dimensi assurance menunjukkan tingkat kepuasan sebesar 96,7% dengan 87 responden merasa puas dan 3 responden (3,3%) tidak puas. Ketidakpuasan terjadi karena aplikasi mobile JKN pada fitur pelayanan pendaftaran memberikan informasi yang dianggap tidak bermutu. Hal ini berkaitan dengan kurangnya pengetahuan pasien mengenai manfaat teknologi, khususnya aplikasi mobile JKN. Kurniasari & Sugiyanto (2020) menjelaskan bahwa assurance adalah pengetahuan dan perilaku karyawan untuk membangun kepercayaan pelanggan dalam mengonsumsi jasa yang ditawarkan. Besse Wahyuni et al. (2022) menyebutkan bahwa pengetahuan merupakan domain penting dalam membentuk tindakan seseorang, dimana pengetahuan yang baik tentang asuransi kesehatan dapat menimbulkan kesadaran tinggi untuk mengikuti JKN. Mantiri et al. (2024) menambahkan bahwa kurangnya sosialisasi dari BPJS Kesehatan menyebabkan banyak peserta tidak mengetahui keberadaan aplikasi mobile JKN.

Dimensi Empathy (Empati)

Dimensi empathy menunjukkan tingkat kepuasan tinggi dengan 88 responden (97,8%) merasa puas dan 2 responden (2,2%) tidak puas. Ketidakpuasan disebabkan karena aplikasi mobile JKN pada fitur pendaftaran memberikan perhatian yang berbeda berdasarkan status kepesertaan BPJS. Hal ini mengindikasikan adanya diskriminasi pelayanan dari petugas medis yang tidak memberikan kepedulian secara merata kepada semua pasien. Kurniasari & Sugiyanto (2020) mendefinisikan empathy sebagai kepekaan akan kebutuhan pelanggan dan kemampuan memberikan perhatian individual, dimana semakin tinggi kepedulian yang diberikan maka kepuasan pelanggan akan semakin tinggi. Yordan & Novasyra (2021) menekankan bahwa kepedulian menjadi faktor utama yang diberikan petugas kesehatan agar

pasien merasa kebutuhannya ditanggapi dengan baik. Asshifa et al. (2020) menambahkan bahwa empati dikatakan baik apabila memberikan pelayanan yang ramah dan memperhatikan kebutuhan pasien.

Perbandingan dengan Penelitian Sebelumnya

Tingkat kepuasan yang tinggi dalam penelitian ini konsisten dengan beberapa penelitian sebelumnya. Halawa et al. (2020) di RS Bhayangkara Tingkat II Medan menunjukkan kepuasan pasien sebesar 71%, lebih rendah dibandingkan penelitian ini yang mencapai 97,8%. Batubara et al. (2023) menemukan tingkat kepuasan pasien JKN di Fasilitas Kesehatan Tingkat Pertama Provinsi Sumatera Utara mencapai 90%, dengan dimensi assurance menjadi aspek yang paling sulit memuaskan pasien karena ketersediaan dokter yang belum sesuai dan keterlambatan dokter. Made et al. (2023) menunjukkan kepuasan peserta JKN di FKTP Kabupaten Tabanan mencapai 95% dari 200 responden, mendekati hasil penelitian ini.

Implikasi dan Rekomendasi

Hasil penelitian menunjukkan bahwa meskipun tingkat kepuasan keseluruhan sangat tinggi, masih terdapat ruang perbaikan pada setiap dimensi. Untuk meningkatkan kepuasan dan penggunaan aplikasi mobile JKN, perlu dilakukan sosialisasi yang lebih intensif. Sundoro et al. (2023) menekankan pentingnya sosialisasi dari Pemerintah dan BPJS Kesehatan terkait penggunaan aplikasi mobile JKN, terutama mengingat sebagian besar masyarakat masih awam dalam penggunaan aplikasi berbasis smartphone dan internet. Sosialisasi pemanfaatan aplikasi mobile JKN dapat membantu responden dalam mendapatkan layanan dari BPJS Kesehatan dan meningkatkan penerimaan pengguna terhadap aplikasi mobile JKN. MAILA (2021) mengingatkan bahwa pasien yang puas merupakan aset berharga karena akan terus menggunakan jasa yang dipilih, sedangkan pasien yang tidak puas akan menceritakan pengalaman buruknya kepada orang lain dan tidak lagi menggunakan jasa tersebut. Oleh karena itu, penting untuk mempertahankan tingkat kepuasan yang tinggi dan terus melakukan perbaikan pada aspek-aspek yang masih menimbulkan ketidakpuasan.

KESIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan di Rumah Sakit Santa Elisabeth Medan tahun 2024 terhadap 90 responden pengguna aplikasi Mobile JKN, dapat disimpulkan bahwa tingkat kepuasan layanan aplikasi Mobile JKN mencapai tingkat yang sangat tinggi yaitu 97,8% responden merasa puas dengan layanan yang diberikan. Evaluasi berdasarkan lima dimensi kualitas pelayanan menunjukkan hasil yang konsisten, dengan dimensi tangibles dan empathy memperoleh tingkat kepuasan tertinggi (97,8%), diikuti dimensi reliability dan assurance (96,7%), sedangkan dimensi responsiveness menunjukkan tingkat kepuasan terendah namun tetap tinggi (94,4%). Meskipun tingkat kepuasan keseluruhan sangat memuaskan, masih terdapat 2,2% responden yang merasa tidak puas terutama terkait kesulitan penggunaan aplikasi bagi pengguna baru, keterbatasan pemahaman teknologi pada kelompok lansia,

masalah konektivitas internet, dan persepsi diskriminasi pelayanan berdasarkan status kepesertaan BPJS. Temuan ini mengindikasikan bahwa implementasi transformasi digital melalui aplikasi Mobile JKN di Rumah Sakit Santa Elisabeth Medan telah berhasil memberikan kepuasan yang tinggi kepada peserta BPJS Kesehatan, namun masih memerlukan upaya perbaikan melalui sosialisasi yang lebih intensif, peningkatan literasi digital, dan perbaikan infrastruktur teknologi untuk mencapai kepuasan yang optimal bagi seluruh pengguna.

DAFTAR PUSTAKA

- Asshifa, N., Sari, D. K., & Maharani, S. (2020). Analisis kualitas pelayanan kesehatan terhadap kepuasan pasien BPJS di Puskesmas Kecamatan Medan Baru. *Jurnal Kesehatan Masyarakat*, 15(2), 123-135.
- Bancin, R., Situmorang, H., & Lubis, A. (2023). Implementasi Jaminan Kesehatan Nasional dalam meningkatkan akses pelayanan kesehatan masyarakat. *Jurnal Kebijakan Kesehatan Indonesia*, 12(3), 45-58.
- Bangsa, P. A., Widodo, S., & Pratama, R. (2023). Transformasi digital BPJS Kesehatan melalui aplikasi Mobile JKN: Analisis implementasi dan dampak terhadap layanan kesehatan. *Indonesian Journal of Health Technology*, 8(4), 234-249.
- Batubara, M. I., Sari, N. P., & Hasibuan, R. (2023). Tingkat kepuasan pasien JKN di Fasilitas Kesehatan Tingkat Pertama Provinsi Sumatera Utara. *Jurnal Manajemen Pelayanan Kesehatan*, 26(2), 78-89.
- Besse Wahyuni, S., Mappangara, I., & Syam, A. (2022). Pengetahuan dan sikap masyarakat terhadap program Jaminan Kesehatan Nasional. *Jurnal Kesehatan Masyarakat Nasional*, 17(1), 112-125.
- Chaniago, T., & Agustina, D. (2023). Analisis kepuasan pasien terhadap mutu pelayanan kesehatan JKN di Puskesmas Simalingkar Kota Medan. *Jurnal Ilmu Kesehatan Masyarakat*, 14(3), 167-179.
- Halawa, S. R., Simbolon, D., & Siagian, P. (2020). Kepuasan pasien BPJS Kesehatan terhadap pelayanan rawat inap di RS Bhayangkara Tingkat II Medan. *Jurnal Penelitian Kesehatan Suara Forikes*, 11(2), 89-95.
- Hussein, A., Pratiwi, L., & Sondakh, R. (2022). Evaluasi tingkat kepuasan peserta BPJS Kesehatan: Studi longitudinal 2014-2016. *Indonesian Health Policy Review*, 9(4), 201-215.
- Julianda, R., & Holiqurrahman, M. (2023). Electronic government dalam transformasi pelayanan kesehatan: Implementasi aplikasi Mobile JKN. *Jurnal Administrasi Publik*, 19(1), 34-47.
- Kurniasari, D., & Sugiyanto, A. (2020). Analisis kualitas pelayanan berdasarkan lima dimensi service quality. *Jurnal Manajemen Kualitas*, 15(3), 156-168.
- Made, I. K., Suryani, N., & Wijaya, P. (2023). Kepuasan peserta JKN terhadap pelayanan kesehatan di FKTP Kabupaten Tabanan. *Jurnal Kesehatan Bali*, 11(2), 145-157.
- MAILA, R. (2021). Hubungan kepuasan pasien dengan loyalitas dalam menggunakan jasa pelayanan kesehatan. *Jurnal Pemasaran Jasa*, 8(1), 67-78.

- Mantiri, S., Kumaat, L., & Mandagi, C. (2024). Sosialisasi dan pemanfaatan aplikasi Mobile JKN di era digital. *Jurnal Kesehatan Masyarakat*, 12(1), 23-35.
- Nursalam. (2020). *Metodologi penelitian ilmu keperawatan: Pendekatan praktis* (5th ed.). Salemba Medika.
- Pohan, M. R., Situmorang, B., & Nasution, L. (2022). Inovasi layanan digital BPJS Kesehatan dalam meningkatkan aksesibilitas pelayanan kesehatan. *Jurnal Inovasi Pelayanan Publik*, 7(2), 89-103.
- Polit, D. F. (2012). *Nursing research: Generating and assessing evidence for nursing practice* (9th ed.). Wolters Kluwer Health/Lippincott Williams & Wilkins.
- Pramana, S., & Chairunnisa Widya Priastuty, R. (2023). Evolusi sistem jaminan sosial kesehatan di Indonesia: Dari Askes hingga JKN-KIS. *Jurnal Kebijakan Sosial*, 18(1), 12-28.
- Putri, A. S. (2019). Analisis penerimaan aplikasi Mobile JKN menggunakan model UTAUT. *Jurnal Sistem Informasi Kesehatan*, 6(2), 178-190.
- RINJANI, N., & Sari, D. P. (2022). Faktor-faktor yang mempengaruhi penggunaan aplikasi Mobile JKN di masyarakat Subulussalam. *Jurnal Teknologi Informasi Kesehatan*, 9(3), 234-246.
- Sundoro, T., Wibowo, A., & Kartika, S. (2023). Pentingnya sosialisasi penggunaan aplikasi Mobile JKN dalam era transformasi digital kesehatan. *Jurnal Komunikasi Kesehatan*, 14(2), 145-159.
- Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 36 Tahun 2009 tentang Kesehatan.
- Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 24 Tahun 2011 tentang Badan Penyelenggara Jaminan Sosial.
- Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 40 Tahun 2004 tentang Sistem Jaminan Sosial Nasional.
- Yordan, M., & Novasyra, R. (2021). Empati petugas kesehatan sebagai faktor determinan kepuasan pasien. *Jurnal Etika Kesehatan*, 13(2), 89-101.
- Yunita, S., & Ningsih, R. (n.d.). Konsep kepuasan pelanggan dalam perspektif teori Oliver. *Jurnal Manajemen Pemasaran*, 12(4), 167-180.