

ANALISIS KEPUASAN PENGGUNAAN MOBILE JAMINAN KESEHATAN NASIONAL (JKN) PADA PASIEN PESERTA (BADAN PENYELENGGARA JAMINAN SOSIAL (BPJS) DI RUMAH SAKIT UMUM DAERAH BENGKULU TENGAH (*SERVICE QUALITY*)

Supawanhar^{1*}, Ovita Charilina², Badri Soni Saputra³

^{1,2,3}Sekolah Tinggi Ilmu Administasi Bengkulu

supawanhar83@gmail.com¹

Received: 24-03-2025

Revised: 27-04-2025

Approved: 30-05-2025

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk mendeskripsikan dan menginterpretasikan tingkat kepuasan pengguna aplikasi Mobile JKN di Rumah Sakit Umum Daerah Bengkulu Tengah pada pasien peserta BPJS Kesehatan. Penelitian menggunakan metode deskriptif dengan pendekatan kualitatif yang mengutamakan pengalaman hidup dan makna subjektif dari informan. Data primer dikumpulkan melalui wawancara dengan 10 informan yang merupakan pasien pengguna Mobile JKN, sedangkan data sekunder diperoleh melalui kajian pustaka. Teknik pengumpulan data yang digunakan adalah wawancara, observasi, dan dokumentasi. Analisis data dilakukan dengan melalui tahap pengumpulan, reduksi, penyajian data, dan penarikan kesimpulan. Hasil penelitian menunjukkan bahwa aplikasi Mobile JKN memberikan kepuasan bagi pengguna dalam hal kemudahan akses, fitur yang berguna, dan kecepatan respon, meskipun beberapa kendala seperti masalah sinyal dan penggunaan oleh lansia masih ditemukan. Dimensi SERVQUAL (Reliabilitas, Daya Tanggap, Jaminan, Empati, dan Bukti Fisik) menunjukkan bahwa mayoritas pengguna merasa puas dengan aplikasi ini, terutama dalam aspek pelayanan administrasi dan komunikasi dengan petugas rumah sakit. Namun, terdapat beberapa faktor penghambat seperti kendala sinyal dan pemahaman teknologi oleh lansia, meskipun faktor pendukung seperti kebijakan pemerintah dan kemudahan penggunaan antarmuka turut meningkatkan kepuasan pengguna.

Kata Kunci: Kepuasan Pengguna, Mobile JKN, BPJS Kesehatan, SERVQUAL

PENDAHULUAN

Perkembangan teknologi saat ini sudah berkembang sangat pesat dalam waktu yang singkat dengan mengikuti perkembangan zaman, perkembangan teknologi ini dapat mempermudah pengguna dalam sistem informasi dan komunikasi (Cecep Abdul Cholik, 2021). Adanya sistem informasi dan komunikasi dengan penerapan yang baik telah banyak digunakan dalam kehidupan terutama dunia bisnis karena hal ini dapat mencapai efisiensi waktu serta dapat menghemat biaya pengguna (Handika & Purbasari, 2018). BPJS (Badan Penyelenggara Jaminan Sosial Kesehatan) merupakan salah satu badan hukum milik Negara yang bertugas menjalankan program publik untuk memberikan program jaminan kesehatan kepada seluruh rakyat Indonesia, pegawai negeri sipil, penerima pensiun PNS, dan TNI/POLRI, veteran, perintis, kemerdekaan beserta keluarganya dan badan usaha maupun rakyat biasa (BPJS Kesehatan, 2020). Sebagai lembaga yang berfungsi untuk menyelenggara program jaminan kesehatan, di mana pada tanggal 15 November 2017 BPJS Kesehatan telah meresmikan inovasi terbaru yakni suatu aplikasi yang bernama JKN Mobile untuk meningkatkan kualitas pelayanan agar memudahkan peserta BPJS Kesehatan mendapatkan layanan kesehatan.

Mobile JKN adalah suatu kegiatan administratif yang dilakukan di kantor cabang atau fasilitas kesehatan di mana berfungsi sebagai salah satu sarana untuk mempermudah pengguna untuk melakukan kegiatan seperti pendaftaran online dan

akses informasi lainnya terkait dengan peserta, tagihan, fasilitas rujukan, dan sebagai wadah pengguna Mobile JKN menyampaikan kritikan saran (Kusumawardhani et al., 2022). Kepuasan pasien dalam menggunakan Mobile JKN merupakan salah satu faktor pendorong untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik, dimana kepuasan adalah fungsi dari persepsi atau kesan atas kinerja dan harapan yang mencakup perbedaan antara harapan dan kinerja atau hasil yang dirasakan oleh konsumen (Lutviani, 2025). Sebagai indikator yang penting dalam mengevaluasi kualitas produk dan kinerja layanan, tingkat pengguna sistem digunakan sebagai tolak ukur untuk mengukur kepuasan terhadap proses pengembangan sistem serta untuk mengidentifikasi keuntungan dan kerugian dari sistem dalam penggunaan dimana kualitas sistem yang baik dapat meningkatkan kepuasan (Du *et al.*, 2021).

Rumah Sakit Umum Daerah Bengkulu Tengah merupakan instansi yang telah menerapkan penggunaan Mobile JKN, penerapan Mobile JKN tentu diharapkan dapat mempermudah administrasi peserta dan pekerjaan petugas dirumah sakit serta meningkatkan kepuasan pelayanan administrasi. Berdasarkan observasi awal di Rumah Sakit Umum Daerah Bengkulu Tengah kepada beberapa pasien pengguna mobile JKN menyampaikan puas dengan penggunaan Mobile JKN namun ada juga keluhan pada peserta karena beberapa faktor seperti terkendala dengan jaringan internet yang membuat input data pribadi saat pendaftaran sulit dilakukan, pasien peserta yang telah berumur diatas 40 sulit melakukan input karena sering lupa kata sandi, bahkan terkendala untuk pasien peserta yang tidak mempunyai *smartphone*, hingga peserta yang belum mengetahui pendaftaran menggunakan Mobile JKN (Totok Sundoro et al., 2023). Penggunaan Mobile JKN diharapkan mampu mengurangi keluhan-keluhan pengguna seperti dalam mengurangi keluhan antrian yang banyak serta dapat membantu petugas dalam menginput data-data peserta (Sihotang, 2023).

METODE PENELITIAN

Jenis penelitian yang digunakan peneliti yakni penelitian deskriptif (*filed research*) dimana peneliti akan terjun langsung kelapangan untuk mengetahui dan mempelajari secara intensif tentang bagaimana kepuasan pengguna Mobile JKN untuk mendeskripsikan dan menginterpretasikan kondisi hubungan antara yang akan diteliti dengan tingkat kepuasan pengguna Mobile JKN pada pasien peserta BPJS Kesehatan di Rumah Sakit Umum Daerah Bengkulu Tengah. Penelitian kualitatif yaitu pendekatan sistematis dan subjektif yang menjelaskan pengalaman hidup dan memberikan makna atasnya. Penelitian ini juga dibantu dengan kajian buku-buku perpustakaan dari perpustakaan (*library research*). Pendekatan penelitian dilakukan peneliti secara deskriptif dimana hasil memiliki sifat dan menggambarkan apa adanya sesuai dengan kajian lapangan. Hasil penelitian diuraikan dan dipaparkan oleh peneliti sesuai dengan kajian lapangan, kajian pustaka (*library research*), dan informasi melalui wawancara beberapa informan. Penelitian ini dilakukan di Rumah Sakit Umum Daerah Bengkulu Tengah, Desa Durian Demang, Kecamatan Karang Tinggi, Kabupaten Bengkulu Tengah dengan rentang waktu 4 bulan dari Bulan Mei sampai dengan Bulan Agustus 2024. Data yang digunakan dalam penelitian ini adalah data primer dan data sekunder. Data Primer adalah data yang diperoleh secara langsung dari pasien peserta BPJS Kesehatan dalam menggunakan Mobile JKN dan Petugas Rumah Sakit, data primer dalam penelitian ini adalah wawancara.

Data Sekunder adalah data yang diperoleh tidak secara langsung dari pasien peserta BPJS Kesehatan dan petugas Rumah Sakit, data sekunder dalam penelitian ini

adalah kajian pustaka (buku), jurnal, artikel dan makalah. Informan adalah orang yang dianggap dapat menjawab pertanyaan yang diajukan secara terstruktur dan sistematis berupa opini, pengalaman, saran, dan gagasan (Sekaran, 2011). Adapun sampel dari informan dalam penelitian ini adalah 10 orang masyarakat pasien peserta BPJS Kesehatan Pengguna Mobile JKN. Teknik pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini yaitu wawancara, observasi dan dokumentasi. Analisis data yang digunakan adalah pengumpulan data, reduksi data, penyajian data dan penarikan kesimpulan.

HASIL PENELITIAN

Penelitian dilakukan di Rumah Sakit Daerah Bengkulu Tengah yang bertempat di Desa Durian Demang Kecamatan Karang Tinggi Kabupaten Bengkulu Tengah. RSUD Bengkulu Tengah memiliki fasilitas yang cukup lengkap serta pegawai yang berkompeten dibidangnya masing-masing, RSUD Bengkulu Tengah ini pun merupakan satu-satunya Rumah Sakit terbesar di kabupaten Bengkulu Tengah sehingga dapat dikatakan banyak pasien yang datang untuk berobat dimana pasien yang datang kebanyakan dari berbagai desa yang berkabupaten Bengkulu Tengah itu sendiri. Penelitian yang dilakukan kurang lebih selama 2 minggu dimana peneliti mulai dari survey lokasi, pengurusan izin untuk penelitian, penelitian yang dilakukan hingga laporan hasil penelitian dilakukan di Rumah Sakit Bengkulu Tengah. Pengumpulan data didapatkan dengan melakukan wawancara kepada 10 orang informan terkhusus pengguna pasien BPJS Kesenakan yang menggunakan aplikasi JKN.

Wawancara dilakukan dengan menyiapkan 15 pertanyaan yang relevan untuk informan. Pertanyaan dibuat dengan menggunakan pedoman *SERVQUAL* (kepuasan pelayanan) yang terdiri dari 5 dimensi yakni Reabilitas, Daya Tanggap, Jaminan, Empati, dan Bukti Fisik. Menurut Simeli (2017) ada 5 indikator pokok kualitas layanan yakni *tangibility* yaitu penampilan fasilitas fisik, perlengkapan, karyawan serta bahan komunikasi. Adapun hasil penelitian berdasarkan wawancara dengan informan dengan pedoman 5 dimensi *SERVQUAL* yakni :

Dimensi Reliabilitas, pertanyaan pada dimensi ini yakni Apakah anda puas terhadap penggunaan Mobile JKN?, selanjutnya Bagaimana menurut anda apakah mobile JKN sudah menjadi solusi terhadap masalah jasa pelayanan terutama pada pelayanan administrasi?, dan Apakah fitur pada mobile JKN dapat diakses dengan cepat dan memberikan pelayanan sesuai fungsinya?. Berdasarkan pertanyaan ini dari beberapa informan menjawab *"puas akan penggunaan aplikasi Mobile JKN dengan adanya fitur-fitur yang memiliki fungsinya tersendiri sesuai kebutuhan hal ini menurut informan aplikasi Mobila JKN telah menjadi salah satu solusi dalam membantu kebutuhan masyarakat"*. Berdasarkan wawancara pada hari senin, 12 Juli 2024 *"Menurut Esmi yang berumur 35 tahun beralamat Desa Ujung Karang, Kepuasan dalam menggunakan aplikasi Mobile JKN dapat dirasakan karena dalam aplikasi ini memiliki beberapa fitur yang mudah diakses dan memberikan informasi yang dapat dipahami sehingga fitur-fitur tersebut sangat bermanfaat"*. Serta *"Manurut Tapsili yang berumur 42 tahun beralamat Desa Sukarami Aplikasi JKN memiliki fitur yang sangat membantu masyarakat dalam administrasi yang di butuhkan saat mendaftar ke Rumah Sakit dan pegawai yang mampu melayani masyarakat semaksimal mungkin"*.

Dimensi Daya Tanggap, pertanyaan pada dimensi ini yakni Apakah saat anda menggunakan Mobile JKN dapat direspon dengan cepat?, selanjutnya Apakah kesesuaian data pada Mobile JKN dengan yang diterima oleh pegawai sudah benar?, dan

Apakah anda dapat mengerti terhadap informasi yang diberikan fitur Mobile JKN?. Berdasarkan pertanyaan ini dari beberapa informan menjawab bahwa *“respon pada aplikasi Mobile JKN cepat dan mudah dimengerti kecuali jika ada gangguan sinyal dan pendataan yang diterima oleh pegawai sudah benar jika terjadi kesalahan maka pegawai cepat tanggap menghubungi untuk pembaharuan data”*. Berdasarkan wawancara pada hari Rabu, 14 Juli 2024 *“Menurut Ujang Karnadi yang berumur 42 tahun beralamat Desa Kembang Seri, dengan adanya aplikasi Mobile JKN sangat membantu sehingga puas dalam penggunaan aplikasi terutama pada aplikasi ini terdapat beberapa fitur yang mudah diakses dengan berbagai fungsi fitur tersebut. Jarak Rumah Sakit yang cukup jauh dengan adanya aplikasi ini tidak perlu mendaftar langsung untuk mendapatkan nomor antrian, hal ini sangat memudahkan saat melakukan administrasi”*. Serta *“menurut Diyan yang berumur 37 tahun beralamat Desa Taba Penanjung saat melakukan proses data pada aplikasi JKN pegawai Rumah Sakit jika terjadi kesalahan pegawai Rumah Sakit cepat mengkonfirmasi kepada masyarakat secara langsung ataupun melalui telpon”*.

Dimensi Jaminan, pertanyaan pada dimensi ini yakni Bagaimana respon pegawai terhadap anda jika anda mengalami kesulitan saat menggunakan Mobile JKN?, selanjutnya Bagaimana menurut anda apakah Mobile JKN telah menjamin kemudahan terhadap pelayanan yang anda inginkan?, dan Apakah anda merasa aman dan terjamin terhadap pelayanan saat menggunakan mobile JKN?. Berdasarkan pertanyaan dari beberapa informan menjawab *“mengalami kesulitan tentu pernah dirasakan namun respon pegawai sangat baik dalam memberikan informasi sehingga mudah dimengerti oleh masyarakat sehingga membuat rasa aman dan terjamin bagi masyarakat”*. Berdasarkan wawancara pada hari Kamis, 15 Juli 2024 *“Menurut Trisno yang berumur 39 tahun beralam desa Kelindang, Aplikasi JKN dapat menjamin proses data dengan aman hingga sampai ke pegawai jika adanya kesalahan terhadap data yang dilakukan oleh masyarakat, adanya kesalahan terhadap data yang dilakukan oleh masyarakat sebagai pegawai Rumah Sakit selalu cepat mengkonfirmasi terhadap kesalahan tersebut serta dapat dilakukan dimana pun tanpa harus ke Rumah Sakit karena keberadaan jarak antara rumah masyarakat dan Rumah Sakit yang cukup jauh”*

Dimensi Empati, pertanyaan pada dimensi ini yakni Apakah pegawai dapat memberikan arahan yang baik untuk anda sebagai peserta pengguna Mobile JKN jika mengalami kesulitan saat menggunakan Mobile JKN?, selanjutnya Bagaimana pegawai dapat memberikan pelayanan yang baik untuk anda sebagai peserta pengguna Mobile JKN?, dan Apakah pegawai dapat memahami kebutuhan anda?. Berdasarkan dari beberapa informan menjawab *“sebagai pegawai mereka berlaku adil kepada masyarakat yang membuat masyarakat merasa aman, pegawai dengan sopan memberikan pemahaman terkait masalah yang dihadapi oleh masyarakat sehingga masyarakat mudah memahami informasi yang disampaikan karena sebagai pegawai dapat juga memahami apa yang dibutuhkan oleh masyarakat”*. Berdasarkan wawancara pada hari Senin, 19 Juli 2024 *“Menurut Diyan yang berumur 37 tahun beralamat Desa Taba Penanjung, dalam era digitalisasi saat ini dengan adanya aplikasi Mobile JKN sangat membantu melakukan administrasi untuk pendaftaran di Rumah Sakit sehingga tidak perlu mendaftar langsung ke Rumah Sakit yang memerlukan waktu lama walaupun harus tetap mengikuti alur pelayanan dari Rumah Sakit”*. Dijelaskan menurut informan selanjutnya *“Menurut Esmi pegawai RSUD Bengkulu Tengah mudah untuk diajak komunikasi misalnya ada warga yang bertanya dan memberikan informasi jelas dan dapat dimengerti”*.

Dimensi Bukti Fisik, pertanyaan pada dimensi ini yakni Bagaimana kepuasan

anda terhadap fungsi dari fitur Mobile JKN?, selanjutnya Apakah fitur yang tersedia pada Mobile JKN sudah cukup?, dan Apakah tampilan fitur JKN sesuai terhadap fungsi fitur tersebut?. Berdasarkan dari beberapa informan menjawab *“sebagai masyarakat yang menggunakan aplikasi Mobile JKN merasa puas dengan adanya beberapa fitur yang ada sesuai dengan fungsinya, fitur ini pun cukup menarik dimana menciptakan bentuk desain fitur yang menggambarkan fungsinya”*. Berdasarkan wawancara pada hari Selasa 20 Juli 2024 *“Menurut Irwan dan Rita pasangan suami istri yang beralamat Desa Karang Tinggi, Tampilan aplikasi JKN cukup menarik dengan beberapa tampilan lagi untuk fitur-fitur yang ada”*.

Faktor Penghambat dan Faktor Pendukung, Berdasarkan pertanyaan apa saja yang menjadi faktor penghambat dan Faktor Pendukung dalam penggunaan Mobile JKN? dan solusi apa yang telah didapatkan untuk mengatasi masalah tersebut? Beberapa informan menjawab *“Untuk saat ini faktor penghambat yang sering dialami masyarakat adalah kendala sinyal dan lansia yang tidak memahami penggunaan smartphone, hal ini menjadi salah satu faktor penghambat. Untuk solusi kendala sinyal saat ini belum ditemukan solusi karna keadaan tempat yang berbeda dan penggunaan smartphone bagi lansia sangat dapat dibantu oleh kerabat ataupun pihak Rumah Sakit langsung”*. Berdasarkan wawancara pada hari Senin, 12 Juli 2024 Menurut Tapsili yang berumur 42 tahun beralamat Desa Sukarami, Aplikasi Mobile JKN sangat membantu dalam melakukan pendaftaran di Rumah Sakit namun *terkadang mengalami kendala terhadap sinyal yang membuat beberapa fitur sulit berproses, namun diluar dari kendala tersebut menyatakan bahwa puas dalam penggunaan aplikasi Mobile JKN*. Adapun faktor pendukung yakni *keamanan data pribadi dimana dengan banyaknya data pribadi yang disimpan dalam aplikasi, keamanan data menjadi prioritas utama untuk menjaga privasi dan kepercayaan pasien*.

Berdasarkan wawancara pada hari Rabu, 14 Juli 2024 Menurut Supian yang berumur 49 tahun beralamat Desa Jambu, dalam penggunaan aplikasi Mobile JKN belum dapat dikatakan puas karena *saat melakukan administrasi pendaftaran melalui Mobile JKN harus tetap melakukan administrasi pendaftaran ulang setelah tiba dirumah sakit dan tetap mengikuti alur pendaftaran, jadi aplikasi Mobila JKN hanya memudahkan pegawai rumah sakit untuk menginput data pasien Rumah Sakit*. Adapun faktor pendukung yakni *dukungan kebijakan pemerintah dimana dukungan regulasi dan kebijakan pemerintah yang kuat terhadap penggunaan teknologi dalam meningkatkan kualitas pelayanan*. Berdasarkan wawancara pada hari Senin, 19 Juli 2024 Menurut Manyudin yang berumur 67 tahun beralamat Desa Kelindang, kepuasan penggunaan aplikasi Mobile JKN dalam melakukan administrasi di Rumah Sakit sangat puas hal ini dirasakan *untuk lansia, namun untuk lansia kendalanya tidak memiliki handphone jadi harus melalui anak yakni Trisno yang berumur 39 tahun*. Kendala lain adanya *keterbatasan sinyal sehingga beberapa fitur aplikasi sulit berproses*. Adapun faktor pendukung yakni *kemudahan penggunaan antarmuka yang mudah dipahami oleh berbagai kalangan akan meningkatkan adopsi dan kepuasan pasien*.

Berdasarkan wawancara pada hari Selasa, 20 Juli 2024 Menurut Yuli yang berumur 34 tahun beralamat Desa Ujung Karang, kepuasan menggunakan aplikasi Mobile JKN sangat dirasakan karena aplikasi ini sangat membantu administrasi dan beberapa informasi lainnya dari fitur yang ada, *namun fitur yang ada terlalu banyak sehingga sulit memahami penggunaan fitur tersebut. Fitur yang sering digunakan hanya seperti fitur untuk mendaftarkan, melakukan pendaftaran, dan informasi, hal ini ada beberapa fitur yang fungsinya tidak digunakan*. Adapun faktor pendukung yakni *fitur lengkap dan*

berfanmaat dengan adanya beberapa fitur seperti cek status kepersertaan, jadwal pelayanan, lokasi faskes, antrean online, dan pengaduan harus terus diperbaharui sesuai kebutuhan pengguna.

PEMBAHASAN

Pada Rumah Sakit Umum Daerah Bengkulu Tengah telah menggunakan aplikasi Mobile JKN untuk seluruh pasien yang datang, hal ini juga berlaku pada pasien peserta BPJS Kesehatan. Mobile JKN adalah suatu aplikasi yang dibuat oleh BPJS Kesehatan yang bertujuan untuk memudahkan peserta dalam memperoleh pelayanan terkait kegiatan administratif yang awalnya dilakukan di setiap kantor cabang BPJS Kesehatan dan sekarang telah dapat diakses secara online melalui aplikasi Mobile JKN. Kualitas Pelayanan (SERVQUAL) dilihat dari 5 dimensi yakni dimensi reliabilitas berkenaan dengan kemampuan perusahaan guna memberi layanan yang akurat dan tidak membuat kesalahan, dimensi daya tanggap berkenaan dengan kemampuan dan kesediaan para karyawan dalam membantu konsumen dan menanggapi permintaannya serta menginformasikan waktu dan kecepatan jasa, dimensi jaminan berkenaan dengan kemampuan karyawan atau perusahaan dalam menumbuhkan kepercayaan konsumen/pelanggan kepada perusahaan, dimensi empati berkenaan dengan pemahaman perusahaan/karyawan terhadap konsumen dan tindakan yang perlu dilakukan juga memberikan perhatian personal kepada konsumen, dan dimensi bentuk fisik berkenaan dengan daya tarik fasilitas perlengkapan dan materi yang dipakai perusahaan atau hal yang dapat dilihat oleh seluruh konsumen.

Berdasarkan wawancara yang telah dilakukan aplikasi Mobile JKN telah memberikan kepuasan terhadap pelayanan yang ditampilkan dalam aplikasi, namun terkdang seringkali terjadi kendala yang tidak diduga. Masyarakat merasapuas dengan adanya aplikasi mobile JKN dan dapat memenuhi harapan pengguna. Aplikasi Mobile JKN merupakan aplikasi yang didesain oleh BPJS Kesehatan untuk memberikan kemudahan akses dan kenyamanan bagi peserta Jaminan Kesehatan. Aplikasi ini lengkap memuat informasi seputar Program Jaminan Kesehatan sehingga bisa digunakan untuk pendaftaran peserta, merubah data peserta, serta mengecek iuran. Kepuasan adalah tingkat keadaan dimana seseorang menyatakan hasil perbandingan atas kinerja produk (jasa) yang diterima dan yang diharapkan. Sedangkan pengertian kepuasan ialah pasien akan terpenuhi apabila proses penyampaian jasa pelayanan kesehatan kepada konsumen sudah sesuai dengan yang mereka harapkan atau dipersepsikan. Terpenuhinya kebutuhan pasien akan mampu memberikan gambaran terhadap kepuasan pasien, oleh karena itu tingkat kepuasan pasien sangat tergantung pada persepsi atau harapan mereka pada pemberi jasa pelayanan. Kebutuhan pasien yang sering diharapkan adalah keamanan pelayanan, harga dalam memperoleh pelayanan, ketepatan dan kecepatan pelayanan kesehatan. Kepuasan dapat dibagi menjadi dua macam, yaitu kepuasan yang berwujud merupakan kepuasan yang dapat dirasakan dan dilihat oleh pelanggan serta telah dimanfaatkan, dan kepuasan psikologika yang bersifat tidak terwujud dari pelayanan kesehatan tetapi dapat dirasakan oleh pasien.

Dimensi Reliabilitas digunakan peneliti untuk mengetahui kehandalan apa saja yang dapat diberikan dari aplikasi JKN yang dapat membantu serta memudahkan masyarakat itu sendiri, diketahui bahwa aplikasi JKN berdasarkan wawancara informan bahwa sangat membantu dalam melakukan administrasi Rumah Sakit, memberikan informasi, dan fungsional lainnya. Kehandalan mengacu terhadap ketergantungan dan

keakuratan potensi Rumah Sakit untuk melakukan yang dijanjikan, berdasarkan hasil penelitian dimensi reliabilitas atau kehandalan, dimana dari wawancara informan menyatakan penggunaan aplikasi JKN tidak terlalu sulit digunakan, cepat dalam administrasi, serta mudah mencari informasi yang diperlukan dengan adanya fitur-fitur dalam aplikasi JKN.

Dimensi Daya Tanggap kemampuan dalam memberi layanan yang cepat dan responsif menggunakan metode menyampaikan yang jelas serta mudah dipahami. Berdasarkan wawancara pada informan aplikasi JKN mudah diakses dan dipahami oleh masyarakat dalam penggunaannya kecuali karena adanya kendala sinyal. Pada masyarakat yang belum terlalu memahami dalam penggunaan aplikasi JKN, Ketanggapan memberi layanan yang cepat ataupun responsif juga disertai menggunakan metode menyampaikan suatu hal yang jelas serta tak sulit untuk dipahami. Pemberian sebuah respon baik, cepat serta tanggap untuk melakukan penanggapan akan tiap keluhan warga dan juga memberi layanan secara maksimal.

Dimensi Jaminan dengan berdasarkan wawancara pada informan yang menyatakan pada aplikasi JKN menjamin tersimpannya data dengan aman dan dapat diubah jika terjadi kesalahan penginputan oleh masyarakat, kemampuan pegawai Rumah Sakit juga teliti dalam pengecekan data yang telah diinput masyarakat sehingga jika terjadi perbedaan data dapat dengan cepat diubah.. Dimensi jaminan untuk memberikan kepastian yang didapatkan dari sikap sopan santun karyawan, komunikasi yang baik, serta pengetahuan yang dipunya, yang menjadikan sanggupnya menciptakan perasaan percaya kepada masyarakat yang datang. Dimensi jaminan bisa diamati dari kualitas pelayanan yang berkaitan pada legalitas dan tanggung jawab pegawai dalam memberikan pelayanan.

Dimensi Empati, berdasarkan hasil wawancara pada informan pegawai RSUD Bengkulu tengah berlaku sopan terhadap masyarakat dimana dapat mengutamakan pasien yang sangat mendesak. jika ada masyarakat yang berkebutuhan khusus akan diberikan pelayanan khusus. Jika ada masyarakat yang mendesak dan hanya memiliki waktu luang datang di kecamatan pada saat waktu istirahat juga dilayani. Aplikasi Mobile JKN dapat diakses di mana saja dan kapan saja, namun kendala yang dialami dalam penggunaan aplikasi yakni sinyal yang kurang memadai sehingga aplikasi lama berproses.

Dimensi Bukti Fisik, berdasarkan wawancara pada informan tampilan fisik dari aplikasi JKN cukup menarik ditambahkan dengan adanya tampilan kembali pada fitur-fitur yang ada, dimana tampilannya menggambarkan fungsi dari fitur tersebut. RSUD Bengkulu Tengah memberikan layanan yang terbaik bagi masyarakat termasuk fasilitas sehingga masyarakat merasa aman dan nyaman.

Informan menyatakan puas karena keluhan langsung di proses dengan cepat dan puas karena prosedur menggunakan aplikasi mudah. pelayanan yang tanggap, cepat dalam menanggapi keluhan pelanggan akan memberikan kepuasan kepada pasien. Informan merasa puas karena aplikasi berfungsi dengan baik, puas karena mudah menggunakan aplikasi, dan puas karena fitur yang ada pada aplikasi lengkap, kelengkapan fitur aplikasi mobile JKN memiliki pengaruh terhadap kualitas pelayanan, semakin baik fasilitas maka akan memberikan kepuasan.

Faktor Penghambat merupakan hal, keadaan atau penyebab lain yang menghambat (merintang, menahan, menghalangi). Sedangkan pengertian dari hambatan adalah sesuatu yang dapat menghalangi kemajuan atau pencapaian suatu hal. Beberapa hal yang menjadi faktor penghambat rendahnya pemanfaatan JKN Mobile

diantaranya kualitas sistem yang menjadi tolak ukur utama kinerja sistem dari suatu aplikasi yang ditunjukkan pada saat pengguna menggunakan aplikasi tersebut baik dari perangkat keras maupun perangkat lunak. Kualitas informasi dapat memperlihatkan kualitas dari informasi yang diharapkan pengguna pada aplikasi tersebut. Kualitas layanan dapat menggambarkan layanan yang diharapkan pengguna ketika menggunakan aplikasi tersebut. kualitas informasi berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pengguna dalam menggunakan aplikasi JKN Mobile, sedangkan kualitas sistem tidak berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pengguna dalam menggunakan aplikasi JKN Mobile. Faktor Pendukung merupakan kondisi dimana yang dapat membantu dan memperkuat keberhasilan atau suatu proses atau aktivitas. Dalam konteks pelayanan faktor pendukung adalah aspek-aspek yang memfasilitasi dan meningkatkan kualitas pelayanan, hal ini termasuk semua unsur yang berkontribusi untuk memastikan pelayanan berjalan dengan baik seperti sumber daya manusia, teknologi, dan prosedur yang efektif. Faktor pendukung berfungsi sebagai pondasi yang memungkinkan sistem atau proses berjalan lancar dan dapat mencapai hasil yang diinginkan. Berdasarkan hasil penelitian pasien menyatakan faktor-faktor pendukung yang mampu mendukung kualitas pelayanan penggunaan aplikasi Mobile JKN semakin lebih baik sehingga pasien pengguna aplikasi Mobile JKN merasa semakin puas terhadap layanan yang diberikan aplikasi Mobile JKN sebagai salah satu pelayanan yang diberikan pemerintah untuk meningkatkan kualitas pelayanan.

KESIMPULAN

Bahwa mayoritas informan menyatakan puas terhadap penggunaan layanan aplikasi Mobile JKN, terutama karena kemudahan dalam mengakses berbagai fitur yang mempermudah pengurusan administrasi, pencarian informasi, perubahan data, dan fungsi lainnya. Meskipun demikian, kepuasan tersebut dihadapkan pada beberapa hambatan, seperti kendala sinyal yang mengganggu aksesibilitas, keterbatasan pada pasien yang tidak memiliki perangkat telepon genggam, serta kurangnya kemampuan teknis sebagian pasien dalam menggunakan aplikasi tersebut. Di sisi lain, keberhasilan implementasi aplikasi ini juga didukung oleh sejumlah faktor seperti jaminan keamanan data pasien, kelengkapan dan kebermanfaatan fitur, dukungan kebijakan pemerintah, serta kemudahan penggunaan antarmuka aplikasi.

DAFTAR PUSTAKA

- BPJS Kesehatan. (2020). *Tentang BPJS Kesehatan*. Retrieved from <https://www.bpjskesehatan.go.id>.
- Cecep Abdul Cholik. (2021). Perkembangan Teknologi Informasi Komunikasi / Ict Dalam Berbagai Bidang. *Jurnal Fakultas Teknik*, 2(2), 39–46.
- Du, J., Zhang, H., & Yang, L. (2021). *The role of information systems in improving user satisfaction and business performance*. *Journal of Information Technology*, 36(4), 327-340. <https://doi.org/10.1016/j.jit.2021.03.004>.
- Handika, I. G., & Purbasari, A. (2018). Pemanfaatan Framework Laravel Dalam Pembangunan Aplikasi E-Travel Berbasis Website. *Konferensi Nasional Sistem Informasi STMIK Atma Luhur Pangkalpinang*, 1329–1334. <https://jurnal.atmaluhur.ac.id/index.php/knsi2018/article/view/533>
- Kusumawardhani, O. B., Octaviana, A., & Supitra, Y. M. (2022). Efektivitas Mobile JKN Bagi Masyarakat : Literature Review. *Prosiding Seminar Informasi Kesehatan Nasional (SIKESnas)*, 64–69.

- <https://ojs.uadb.ac.id/index.php/sikenas/article/view/1665>
- Lutviani, M. (2025). Analisis Kepuasan Peserta Bpjs Kesehatan Terhadap Penggunaan Aplikasi Mobile Jkn. *Jurnal Lentera Bisnis*, 14, 863–871.
<https://doi.org/10.34127/Jrlab.V14i1.1438>
- Sekaran, U. (2011). Data Primer & Sekunder. In *Research Methods For Business (Metode Penelitian Untuk Bisnis)*.
- Sihotang, M. (2023). Analisis kepuasan pengguna terhadap aplikasi Mobile JKN di Rumah Sakit Umum Daerah Bengkulu Tengah. *Jurnal Kesehatan Masyarakat*, 15(1), 45-56.
- Simeli, R. (2017). Model pengukuran kualitas layanan kesehatan berdasarkan SERVQUAL. *Jurnal Manajemen Pelayanan*, 11(3), 123-135.
<https://doi.org/10.1016/j.jmp.2017.06.002>.
- Totok Sundoro, Endartiwi, S. S., Suyatno, & Mustofa, A. (2023). Sosialisasi Pemanfaatan Aplikasi Mobile Jkn Pada Warga Dusun Mojosari. *Hikmayo : Jurnal Pengabdian Masyarakat*, 2(1), 28–42.