

MODEL SERVICE QUALITY DALAM MENGUKUR KEPUASAN PENGGUNA APLIKASI MOBILE JKN PADA RUMAH SAKIT BHAYANGKARA KOTA BENGGULU

Supawanhar¹, Rudi Hartono², Sudriyanti³ Cindy Dwi Ananda⁴

¹²³ Sekolah Tinggi Ilmu Administrasi Bengkulu

Supawanhar83@gmail.com

Received: 18-11-2025

Revised: 29-11-2025

Approved: 28-12-2025

Abstrak

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis tingkat kepuasan pasien peserta BPJS Kesehatan dalam penggunaan aplikasi Mobile JKN, serta mengidentifikasi faktor-faktor penghambat dan pendukung penggunaannya. Aplikasi Mobile JKN merupakan inovasi yang dikembangkan oleh Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS) Kesehatan untuk mempermudah masyarakat dalam memperoleh layanan kesehatan dan informasi administrasi secara digital dan untuk membantu kemudahan masyarakat pada Rumah Sakit Bhayangkara Kota Bengkulu, Kualitas pelayanan dipandang sebagai tingkat keunggulan yang diharapkan dan kemampuan penyelenggara layanan dalam memenuhi harapan pasien. Tujuan penelitian ini untuk mengetahui tingkat kepuasan pasien BPJS dalam penggunaan aplikasi JKN untuk meningkatkan kualitas pelayanan pada masyarakat dengan mengidentifikasi harapan dan kenyataan pasien. Metode penelitian dalam analisis kepuasan penggunaan aplikasi Mobile JKN pada pasien peserta BPJS dilakukan dengan menanyakan beberapa pertanyaan berdasarkan SERVICE QUALITY dengan lima dimensi yakni dimensi Tangibles, dimensi Daya Tanggap, dimensi Jaminan, dimensi Empati, dan Reliabilitas. Dengan bentuk Fisik kepada 10 informan untuk menganalisis kepuasan dalam penggunaan aplikasi Mobile JKN. Hasil penelitian menunjukkan bahwa sebagian besar informan merasa puas terhadap penggunaan aplikasi Mobile JKN. Kepuasan tersebut muncul karena aplikasi ini dinilai memberikan kemudahan dalam proses administrasi, pencarian informasi, perubahan data pribadi, serta memiliki fitur yang mudah diakses dan bermanfaat. Meskipun demikian, terdapat beberapa kendala yang dihadapi, antara lain gangguan jaringan (sinyal) yang menyebabkan aplikasi sulit diakses, serta kendala pada pasien lanjut usia yang tidak memiliki handphone atau kurang memahami cara penggunaan aplikasi. Adapun faktor pendukung dalam penggunaan aplikasi Mobile JKN antara lain keamanan data pasien, fitur aplikasi yang lengkap dan bermanfaat, dukungan dari pemerintah, serta kemudahan dalam pengoperasian aplikasi.

Kata Kunci: Jaminan Kesehatan Nasional (JKN), Kepuasan Pasien, Service Quality

PENDAHULUAN

Kemajuan teknologi yang semakin cepat berdampak pada kemudahan akses informasi bagi pengguna. Dalam hal ini, teknologi memungkinkan pengguna untuk dengan mudah mengakses informasi digital kapan saja dibutuhkan. Oleh karena itu, teknologi sangat membantu para pengguna dalam mengakses informasi dengan mudah dan cepat. Optimalisasi digitalisasi pelayanan publik menjadi salah satu faktor penting dalam menciptakan kepuasan masyarakat sebagai pengguna layanan. (Priyadi,, 2020: 81).

Mobile Jaminan Kesehatan Nasional (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. 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., 2025:18). 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.,2021:32).

BPJS Kesehatan (Badan Penyelenggara Jaminan Sosial) merupakan salah satu badan hukum milik Negara yang bertugas menjalankan program publik yang memberikan program jaminan sosial di bidang kesehatan untuk 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 mulai resmi beroperasi pada tanggal 1 Januari 2014. Dasar berdirinya BPJS Kesehatan adalah pada tahun 2004 pemerintah mengeluarkan UU Nomor 40 Tahun 2004 tentang Sistem Jaminan Sosial Nasional (SJSN) dan kemudian pada tahun 2011 pemerintah menetapkan UU Nomor 24 Tahun 2011 tentang Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS). PT Askes (Persero) ditunjuk sebagai penyelenggara program jaminan sosial di bidang kesehatan, sehingga PT Askes (Persero) pun bertransformasi menjadi BPJS Kesehatan. Pada masa awal operasional BPJS diterapkan banyak permasalahan yang terjadi selama implementasi jaminan kesehatan ini diantaranya seperti terjadinya diskriminasi yang dilakukan oleh tenaga Kesehatan antara pasien pengguna BPJS dengan Pasien non BPJS, adanya penumpukan pasien di rumah sakit dan banyak pasien yang akhirnya pulang kembali karena antrian yang terlalu panjang dan melebihi kapasitas antrian pada hari itu, selain itu penanganan yang kurang responsif dari tenaga medis terhadap pasien yang dalam keadaan darurat, kurangnya simpati tenaga medis dalam melayani pasien dan kurang sopannya tutur kata yang disampaikan oleh tenaga medis (Akbar,M.M.,&Parves,N.,2021:38).

Dengan adanya berbagai permasalahan ini maka pemerintah membuat suatu aplikasi yang dapat membantu pasien mendapatkan penanganan dengan cepat serta dapat diakses kapanpun dan dimanapun. Tujuan dibuat aplikasi ini adalah untuk meminimalisir pelayanan yang buruk yang didapatkan oleh pasien yang dilakukan oleh tenaga medis. Dengan adanya aplikasi Mobile JKN ini para peserta BPJS dapat mendaftar antrian secara mandiri melalui smartphone masing-masing dimana nomor antrian yang sudah didapatkan melalui aplikasi dapat ditunjukkan kepada bagian pelayanan di rumah sakit yang dituju untuk kemudian diproses dalam antrian layanan yang sudah diambil. Dengan adanya aplikasi ini dapat memangkas waktu tunggu pasien di rumah sakit. Sekaligus memastikan bahwasannya pasien yang datang ke rumah sakit sudah pasti akan dapat dilayani dan mendapat pelayanan dari dokter karena sudah masuk kedalam daftar antrian.

Kepuasan pengguna menjadi indikator penting dalam menilai keberhasilan suatu sistem informasi, termasuk aplikasi Mobile JKN (Jaminan Kesehatan Nasional) yang dikelola oleh BPJS Kesehatan. Untuk memahami faktor-faktor yang memengaruhi kepuasan pengguna aplikasi ini, sejumlah teori telah dikembangkan dan banyak digunakan dalam kajian sistem informasi dan perilaku pengguna teknologi

Dengan adanya layanan ini Rumah Sakit Bhayangkara Kota Bengkulu sebagai salah satu rumah sakit rujukan yang bekerja sama dengan BPJS Kesehatan telah

menerapkan layanan berbasis Mobile JKN untuk mempermudah pasien dalam proses administrasi dan pelayanan kesehatan tentu diharapkan dapat mempermudah administrasi peserta dan pekerjaan petugas dirumah sakit serta meningkatkan kepuasan pelayanan administrasi. Berdasarkan observasi awal di Rumah Sakit Bhayangkara Kota Bengkulu 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 45 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. (Cecep Abdul Cholik,2021:12)

Diharapkan dapat meningkatkan efisiensi, mengurangi antrean, dan memberikan kemudahan bagi pasien dalam mendapatkan informasi serta layanan kesehatan, 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. Adapun Tujuan penulisan ini adalah untuk menganalisis kepuasan pengguna Mobile Jaminan Kesehatan Nasional (JKN) untuk mendapatkan fasilitas layanan Kesehatan sedangkan Manfaat Penulisan ini diharapkan dapat menjadi bahan pertimbangan bagi instansi BPJS untuk memperbaiki kinerja dan pelayanan dimasa yang akan datang serta dapat menjadi bahan pembelajaran bagi penulis terkait pentingnya menjaga kepuasan pelanggan terhadap layanan yang diberikan oleh sebuah institusi.

TINJAUAN PUSTAKA

Pengertian Kepuasan Pengguna

Kepuasan pengguna adalah hal psikologis yang berlandaskan dari harapan dan kebutuhan pelanggan. Kepuasan pelanggan tergantung pada perbedaan antara pengalaman aktual mereka dan harapan yang mereka inginkan. Secara teori, apabila sebuah produk atau jasa memenuhi atau bahkan melebihi ekspektasi pelanggan, pelanggan pasti akan puas atau relatif puas, namun sebaliknya apabila ekspektasi tersebut tidak dapat dipenuhi, pelanggan akan merasa biasa saja, tidak puas, atau sangat tidak puas. Apabila sebuah komplain dari pelanggan dapat ditangani dengan baik, perusahaan juga akan mencapai kepuasan pelanggan tersebut (Simeli,R.,2017:10). Kepuasan pelanggan sangat penting dalam dunia bisnis saat ini karena kemampuan penyedia layanan untuk dapat menciptakan sebuah tingkat kepuasan yang tinggi dianggap sangat penting untuk diferensiasi sebuah produk dari produk yang lainnya dan dapat mengembangkan hubungan yang kuat dengan pelanggan (Rika.A.,Gunadi.W.N 2021:23).

Kepuasan dapat diartikan sebagai perasaan puas , rasa senang, dan kelegaan seseorang dikarenakan telah mendapatkan pelayanan yang baik. Kepuasan adalah perasaan senang atau kecewa seseorang yang muncul setelah membandingkan antara persepsi kesannya terhadap kinerja atau suatu produk dan harapan - harapannya. Westbrook & Reilly (dalam Tjiptono, 2014:32) berpendapat bahwa kepuasan pelanggan merupakan respons emosional terhadap pengalaman - pengalaman yang berkaitan dengan produk atau jasa tertentu yang dibeli, gerai ritel, atau bahkan pola perilaku (perilaku berbelanja dan perilaku pembeli), serta pasar secara keseluruhan. Kepuasan pelanggan akan memengaruhi niat untuk melakukan pembelian produk atau jasa itu

kembali di masa depan dan pelanggan tersebut akan berbagi pengalaman positif mereka dengan konsumen lain.

Maka dapat disimpulkan dari beberapa pendapat para ahli bahwa kepuasan pelanggan adalah sebuah hasil yang dirasakan dari pelanggan yang membeli atau menggunakan sebuah produk barang atau jasa secara terus menerus di mana produk atau jasa tersebut sesuai dengan keinginan, harapan dan kebutuhan pelanggan. Kepuasan pelanggan dapat membuat para pelanggan untuk terus menggunakan sebuah produk atau jasa tersebut. Penelitian menemukan bahwa kepuasan dari para pelanggan dapat membantu sebuah merek untuk membangun hubungan yang panjang dan menguntungkan dengan pelanggan mereka. membangun jalinan komunikasi dengan pelanggan yang puas dan setia membutuhkan biaya yang mahal, tetapi itu akan terbukti menguntungkan dalam waktu jangka panjang bagi perusahaan. Oleh karena perusahaan harus berkonsentrasi pada peningkatan kualitas layanan dan menetapkan harga wajar yang sesuai untuk memuaskan para pelanggan yang pada akhirnya akan membantu perusahaan untuk mempertahankan pelanggannya.

Pengertian BPJS Kesehatan

Badan Penyelenggara Jaminan Sosial atau BPJS merupakan badan hukum yang dibentuk untuk menyelenggarakan program jaminan sosial. Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS) badan hukum yang dibentuk dengan Undang-Undang untuk menyelenggarakan program jaminan sosial. BPJS menurut UU Nomor 40 Tahun 2004 Tentang Sistem Jaminan Sosial Nasional adalah transformasi dari badan penyelenggara jaminan sosial yang sekarang telah berjalan dan dimungkinkan untuk membentuk badan penyelenggara baru sesuai dengan dinamika perkembangan jaminan sosial. Menurut buku pegangan sosialisasi JKN dalam Sistem Jaminan Sosial Nasional (SJSN), dinyatakan bahwa Asuransi sosial adalah mekanisme pengumpulan iuran yang bersifat wajib bagi peserta untuk memberikan perlindungan kepada peserta atas resiko sosial ekonomi yang menimpa mereka atau anggota keluarganya (UU SJSN No 40 Tahun 2004). Sementara itu SJSN adalah tata cara penyelenggaraan program jaminan sosial oleh BPJS Kesehatan dan Ketenagakerjaan. Jaminan Kesehatan Nasional adalah jaminan berupa perlindungan kesehatan agar peserta memperoleh manfaat dan perlindungan kesehatan dalam memenuhi kebutuhan dasar kesehatan yang diberikan kepada setiap orang yang membayar iuran atau pemerintah membayar iurannya. Seluruh masyarakat Indonesia wajib menjadi peserta jaminan kesehatan yang dikelola BPJS, termasuk orang asing yang telah bekerja minimal 6 bulan di Indonesia dan membayar iuran (Hafidzer, 2014).

BPJS Kesehatan ialah Badan Hukum Publik yang bertanggung jawab langsung kepada Presiden serta memiliki tugas untuk menyelenggarakan jaminan kesehatan nasional bagi seluruh masyarakat Indonesia, terutama untuk Pegawai Negeri Sipil, Penerima Pensiun PNS, TNI/POLRI, Veteran, Perintis Kemerdekaan serta keluarganya, badan usaha lainnya maupun masyarakat biasa.

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.

Pengertian Service Quality

Service Quality (kualitas pelayanan) merupakan persepsi pengguna terhadap seberapa baik layanan memenuhi harapan mereka. Model klasik yang paling sering dipakai adalah SERVQUAL (Parasuraman, Zeithaml & Berry) yang membagi kualitas layanan menjadi lima dimensi: tangibles, reliability, responsiveness, assurance, dan empathy. Model ini banyak diaplikasikan pada layanan kesehatan dan layanan berbasis digital di Indonesia untuk mengukur hubungan kualitas layanan kepuasan pengguna. Kualitas layanan (service quality) pada dasarnya adalah sejauh mana layanan yang diberikan memenuhi atau melampaui ekspektasi pelanggan. Dalam konteks layanan digital (aplikasi mobile), dimensi tradisional kualitas layanan (SERVQUAL) sering dimodifikasi menjadi e-Service Quality (e-ServQual) untuk menangkap aspek teknis dan interaksi elektronik. Untuk layanan berbasis aplikasi (mobile) ada adaptasi yaitu e-SERVQUAL atau Mobile SERVQUAL yang menambahkan dimensi-dimensi relevan untuk layanan digital (mis. efficiency, fulfillment, privacy atau security, contact atau compensation) pendekatan ini sering dipakai untuk mengevaluasi Mobile JKN. Selain itu, pengukuran usability dan model kualitas perangkat lunak seperti ISO 25010 sering digabungkan untuk mendapatkan gambaran lengkap kualitas produk digital dan kualitas layanan manusia atau organisasi.(Firmana,I C.,2023:10).

Service Quality (Servqual) yang dikembangkan oleh Parasuraman dkk. Servqual merupakan salah satu metode yang dapat digunakan untuk mengukur kepuasan pelanggan atas jasa yang telah diterimanya yakni dengan membandingkan tingkat persepsi dan ekspektasinya. Servqual menilai kualitas pelayanan berdasarkan 5 dimensi kualitas, yaitu dimensi tangibles, responsiveness, reliability, assurance, dan empathy. Dengan menggunakan metode servqual peneliti dapat membuat sistem yang dapat menilai tingkat kepuasan pelanggan yang menggunakan jasa pelayanan Jaminan Kesehatan Nasional (JKN) di Rumah Sakit dalam penggunaan system. Kepuasan pengguna pada dasarnya tercipta ketika persepsi layanan \geq harapan. Jika aplikasi Mobile JKN dan dukungan layanan rumah sakit bekerja selaras (mis. booking akurat, data valid, respon cepat), pengguna cenderung puas dan loyal. Jika ada gap (mis. app sering down, staf tidak paham proses booking), kepuasan turun. (teori expectancy-disconfirmation; banyak studi lokal menegaskan hubungan ini).

Metode service quality digunakan untuk mengetahui seberapa baik layanan yang diberikan kepada konsumen ada 5 (lima) dimensi utama service quality yaitu:

1. Tangible (Bukti Fisik), berkenaan dengan daya tarik fasilitas perlengkapan dan material yang dipakai perusahaan (atau hal-hal yang dapat dilihat oleh seluruh konsumen).
2. Reliability (Keandalan), berkenaan dengan kemampuan perusahaan guna memberi layanan yang akurat dan tidak membuat kesalahan.
3. Responsiveness (Daya Tanggap), berkenaan dengan kemampuan dan kesediaan para karyawan dalam membantu konsumen dan menanggapi permintannya serta menginformasikan waktu dan kecepatan jasa diberikan.
4. Assurance (Jaminan), berkenaan dengan kemampuan karyawan atau perusahaan dalam menumbuhkan kepercayaan konsumen/pelanggan kepada perusahaan.
5. Emphaty (Empati), berkenaan dengan pemahaman perusahaan/karyawan terhadap konsumen dan tindakan yang perlu dilakukan juga memberikan perhatian personal kepada konsumen.

Penelitian ini bertujuan menganalisis tingkat kepuasan peserta JKN terhadap mutu layanan (service quality) di Rumah Sakit Bhayangkara Kota Bengkulu menggunakan

pendekatan SERVQUAL (tangibles, reliability, responsiveness, assurance, empathy) dan, untuk kanal digital, indikator e-SERVQUAL (efficiency, reliability, privacy, responsiveness, contact/compensation) pada titik sentuh terkait Mobile JKN (pendaftaran antrean, administrasi).

Penelitian Terdahulu

Penelitian terdahulu ini menjadi salah satu acuan penulis dalam melakukan penelitian sehingga penulis dapat memperkaya teori yang digunakan dalam mengkaji penelitian yang dilakukan. Tinjauan ini juga bertujuan untuk memperkuat kerangka teori, menemukan celah penelitian (research gap), serta menghindari duplikasi penelitian yang sudah ada... Namun penulis mengangkat beberapa penelitian sebagai referensi dalam memperkaya bahan kajian pada penelitian penulis. Berikut merupakan penelitian terdahulu berupa beberapa jurnal terkait dengan penelitian yang dilakukan penulis.

Metya Lutviani (2025) melakukan penelitian dengan judul "Analisis Kepuasan Peserta BPJS Kesehatan Terhadap Penggunaan Aplikasi Mobile JKN". Penelitian ini membahas tentang manfaat penggunaan Aplikasi Mobile JKN bagi peserta BPJS Kesehatan. Aplikasi Mobile JKN merupakan salah satu aplikasi yang terus dikembangkan oleh BPJS Kesehatan yang dapat diunduh oleh pengguna smartphone dan berfungsi untuk membantu peserta JKN dalam proses administrasi atau mendapatkan informasi tentang program JKN-KIS. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk menganalisis tingkat kepuasan konsumen terhadap penggunaan aplikasi Mobile JKN. Pada penelitian ini, peneliti menggunakan metode penelitian kualitatif dengan pendekatan deskriptif, dengan melakukan wawancara kepada lima orang peserta yang menggunakan aplikasi Mobile JKN.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa peserta sudah merasakan puas terhadap penggunaan aplikasi Mobile JKN karena dengan adanya aplikasi tersebut, peserta BPJS Kesehatan mendapatkan pelayanan yang cepat, responsif, dan dapat diandalkan, karena aplikasi ini bisa diakses di mana saja dan kapan saja.

Namun, masih ada beberapa kendala yang dihadapi oleh peserta BPJS ketika akan menggunakan aplikasi Mobile JKN, khususnya dalam pengambilan antrian pada poli spesialis. Hal ini disebabkan karena pengambilan antrian pada poli spesialis sangat sulit dikarenakan keterbatasan jumlah pasien yang dilayani setiap harinya, sehingga peserta BPJS kesulitan untuk mendapatkan nomor antrian apabila ingin berobat ke poli spesialis. Selain itu, beberapa pasien yang sudah lansia juga mengalami kesulitan dalam penggunaan aplikasi Mobile JKN karena mereka belum memahami cara penggunaan gadget. Diharapkan ke depan ada solusi yang diberikan oleh BPJS Kesehatan terkait kemudahan pelayanan di poli spesialis agar seluruh masyarakat mendapatkan hak untuk memperoleh pengobatan dengan mudah dan cepat. Untuk pasien lansia, dapat diberikan bantuan dalam proses pendaftaran Mobile JKN yang dibantu oleh petugas kesehatan di faskes masing-masing.

Rita Komala dan Achmad Firdaus (2020) melakukan penelitian dengan judul "Analisis Kualitas Layanan Mobile JKN Terhadap Kepuasan Peserta Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS) Kesehatan" menggunakan pendekatan E-Service Quality yang mencakup variabel-variabel Reliability, Efficiency, Fulfillment, Privacy, Responsiveness, dan Contact. Dengan pendekatan kuantitatif dan menggunakan metode regresi linier berganda yang dianalisis melalui SPSS 21, penelitian ini melibatkan 100 responden pengguna aplikasi Mobile JKN sebagai objek studi. Hasil analisis simultan

menunjukkan bahwa secara keseluruhan variabel Reliability, Efficiency, Fulfillment, Privacy, Responsiveness, dan Contact memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap tingkat kepuasan peserta JKN-KIS. Namun, ketika dianalisis secara parsial, hanya Efficiency, Fulfillment, dan Responsiveness yang terbukti memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan peserta, sedangkan variabel Reliability, Privacy, dan Contact meskipun menunjukkan pengaruh positif, ternyata tidak signifikan secara statistik. Relevansi penelitian ini terhadap studi Anda sangat kuat karena keduanya menitikberatkan pada hubungan antara kualitas layanan Mobile JKN dan kepuasan pengguna. Namun, penelitian Komala & Firdaus bersifat lebih umum dan berskala nasional, sedangkan penelitian Anda lebih terfokus pada konteks lokal pengguna Mobile JKN di Rumah Sakit Bhayangkara Kota Bengkulu. Dengan demikian, penelitian Anda memiliki peluang untuk melengkapi temuan dari Komala & Firdaus dengan memperkaya analisis berdasarkan karakteristik lokal rumah sakit tertentu. Hal ini juga membuka kesempatan untuk mengeksplorasi apakah efisiensi, pemenuhan kebutuhan, dan kecepatan respons tetap menjadi faktor dominan di tingkat lokal, serta apakah dimensi lain seperti keandalan dan privasi turut berkontribusi lebih signifikan atau tidak sesuai konteks komunitas pengguna di Bengkulu. Dengan demikian, studi Anda dapat mengisi celah penelitian (research gap) yang belum tergarap secara spesifik oleh penelitian terdahulu.

Ragil Ayu Wigatie & Intan Zainafree (2023) melakukan penelitian dengan judul 'Analisis kepuasan pengguna aplikasi Mobile JKN di BPJS Kesehatan Kantor Cabang Magelang'. Latar belakang penelitian ini dilandasi oleh adanya transformasi digital pelayanan kesehatan melalui aplikasi Mobile JKN yang diharapkan mampu meningkatkan kemudahan akses dan kualitas layanan bagi peserta Jaminan Kesehatan Nasional. Penelitian ini bertujuan untuk menilai sejauh mana kepuasan pengguna terhadap layanan aplikasi tersebut, dengan menekankan aspek kemudahan penggunaan, kecepatan akses, kelengkapan fitur, serta manfaat yang dirasakan oleh peserta. Metode yang digunakan adalah pendekatan kuantitatif melalui penyebaran kuesioner kepada pengguna aplikasi, kemudian dianalisis dengan instrumen pengukuran kepuasan seperti dimensi kualitas layanan dan pengalaman pengguna. Hasil penelitian menunjukkan bahwa sebagian besar pengguna merasa cukup puas dengan kinerja aplikasi, terutama dalam hal kemudahan registrasi online dan pengecekan status kepesertaan. Namun demikian, masih ditemukan kendala berupa gangguan teknis dan akses jaringan internet yang kurang stabil, sehingga memengaruhi tingkat kepuasan secara keseluruhan. Penelitian ini memberikan kontribusi penting bagi BPJS Kesehatan dalam upaya meningkatkan kualitas pelayanan digital, sekaligus menjadi bahan evaluasi untuk pengembangan aplikasi Mobile JKN agar lebih optimal dan responsif terhadap kebutuhan peserta.

Saidatur Rohmah, Rani Tiara Desty, dan Wahyuni Arumsari (2024) melakukan penelitian dengan judul "Analisis kualitas layanan aplikasi Mobile JKN serta hubungannya dengan tingkat kepuasan pengguna di Kabupaten Demak". Latar belakang penelitian ini adalah semakin tingginya kebutuhan masyarakat akan layanan kesehatan yang cepat, praktis, dan berbasis digital, sehingga BPJS Kesehatan mengembangkan aplikasi Mobile JKN sebagai inovasi pelayanan. Penelitian ini menggunakan metode kuantitatif dengan instrumen kuesioner yang mengacu pada dimensi kualitas layanan SERVQUAL (tangible, reliability, responsiveness, assurance, dan empathy). Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas layanan aplikasi memiliki pengaruh yang signifikan terhadap tingkat kepuasan pengguna. Sebagian besar responden merasa puas

dengan adanya fitur pendaftaran pelayanan kesehatan, pengecekan status kepesertaan, serta kemudahan pembayaran iuran melalui aplikasi. Namun, masih terdapat kendala berupa gangguan teknis aplikasi, keterbatasan jaringan internet, serta rendahnya literasi digital pada sebagian peserta. Penelitian ini menyimpulkan bahwa secara keseluruhan tingkat kepuasan pengguna mencapai 80%, yang berarti aplikasi Mobile JKN dinilai sudah cukup baik, tetapi tetap memerlukan pengembangan fitur dan peningkatan kualitas teknis agar lebih optimal dalam mendukung pelayanan kesehatan berbasis teknologi di masyarakat.

Emilda Fitriyani (2023) melakukan penelitian dengan judul “Analisis Kepuasan Layanan Mobile JKN pada Peserta BPJS Kesehatan Kabupaten Wonogiri dengan Metode SERVQUAL (Service Quality)”. Berfokus pada pengukuran tingkat kepuasan peserta BPJS terhadap layanan digital Mobile JKN. Latar belakang penelitian ini adalah masih adanya keluhan peserta terkait penggunaan aplikasi, meskipun BPJS Kesehatan telah melakukan inovasi layanan berbasis teknologi. Metode penelitian menggunakan pendekatan kuantitatif dengan analisis SERVQUAL, yang menilai kesenjangan antara harapan dan persepsi pengguna pada lima dimensi kualitas layanan, yaitu reliability, responsiveness, assurance, empathy, dan tangible. Hasil penelitian menunjukkan adanya variasi nilai gap pada setiap dimensi, di mana dimensi reliability memperoleh nilai $-0,02$ dan assurance $-0,02$ yang menandakan masih adanya kekurangan dalam konsistensi serta jaminan layanan. Sementara itu, dimensi responsiveness ($+0,10$), empathy ($+0,13$), dan tangible ($+0,21$) menunjukkan hasil positif, yang berarti layanan aplikasi dianggap cukup tanggap, mudah dipahami, serta memiliki tampilan yang mendukung kenyamanan pengguna. Secara keseluruhan, nilai gap total sebesar $+0,07$, sehingga dapat disimpulkan bahwa peserta BPJS di Kabupaten Wonogiri merasa cukup puas terhadap kinerja aplikasi Mobile JKN, meskipun masih diperlukan peningkatan pada aspek keandalan dan jaminan layanan. Penelitian ini memberikan kontribusi penting sebagai bahan evaluasi bagi BPJS Kesehatan untuk terus meningkatkan kualitas aplikasi agar kepuasan pengguna semakin optimal.

Tabel 2
Penelitian Terdahulu

No	Nama Peneliti (Tahun)	Judul / Fokus Penelitian	Metode Penelitian	Hasil Penelitian	Relevansi dengan Penelitian Ini
1	Metya lutviani (2025)	Analisis Kepuasan Peserta BPJS Kesehatan Terhadap Penggunaan Aplikasi Mobile JKN	Kualitatif dengan pendekatan deskriptif	Peserta merasa puas karena pelayanan cepat, responsif, dan dapat diakses kapan saja	Penelitian ini relevan karena sama-sama membahas kepuasan pengguna Mobile JKN. Penelitian Anda lebih spesifik menggunakan pendekatan Service Quality di Rumah Sakit Bhayangkara sehingga hasil Metya menjadi referensi awal dalam mendeteksi potensi masalah teknis dan non-teknis.
2	Rita Komala & Achmad Firdaus	Analisis kualitas layanan Mobile JKN terhadap kepuasan peserta BPJS	Kuantitatif, regresi linier berganda, SPSS, 100	Secara simultan semua variabel berpengaruh positif dan	Penelitian ini relevan karena mengkaji pengaruh kualitas layanan terhadap

No	Nama Peneliti (Tahun)	Judul / Fokus Penelitian	Metode Penelitian	Hasil Penelitian	Relevansi dengan Penelitian Ini
	(2020)	Kesehatan dengan pendekatan E-Service Quality (Reliability, Efficiency, Fulfillment, Privacy, Responsiveness, Contact).	responden.	signifikan terhadap kepuasan. Namun secara parsial, hanya efficiency, fulfillment, dan responsiveness yang signifikan.	kepuasan. Penelitian Anda dapat memperkaya dengan konteks lokal pengguna Mobile JKN di Rumah Sakit Bhayangkara Kota Bengkulu.
3	Ragil Ayu Wigatie & Intan Zainafree (2023)	Analisis kepuasan pengguna aplikasi Mobile JKN di BPJS Kesehatan Kantor Cabang Magelang.	Kuantitatif, kuesioner, analisis dimensi kepuasan dan pengalaman pengguna.	Mayoritas pengguna merasa cukup puas, terutama pada fitur registrasi online dan pengecekan status kepesertaan. Namun, masih terdapat kendala teknis dan jaringan internet.	Memberikan gambaran empirik tingkat kepuasan pengguna Mobile JKN secara umum. Dapat dijadikan pembandingan dengan hasil penelitian Anda di wilayah Bengkulu.
4	Saidatur Rohmah, Rani Tiara Desty & Wahyuni Arumsari (2024)	Analisis kualitas layanan aplikasi Mobile JKN dan pengaruhnya terhadap kepuasan pengguna di Kabupaten Demak (SERVQUAL).	Kuantitatif, kuesioner, analisis pengaruh kualitas layanan terhadap kepuasan.	Kualitas layanan aplikasi berpengaruh signifikan terhadap kepuasan. Responden puas dengan fitur pendaftaran, cek status, dan pembayaran. Kendala utama: gangguan teknis, jaringan, dan literasi digital rendah.	Penelitian ini mendukung pentingnya kualitas layanan digital. Penelitian Anda dapat mengeksplorasi apakah hasil serupa juga terjadi di Rumah Sakit Bhayangkara Kota Bengkulu.
5	Emilda Fitriyani (2023)	Analisis kepuasan layanan Mobile JKN pada peserta BPJS Kabupaten Wonogiri dengan metode SERVQUAL.	Kuantitatif, analisis gap harapan dan persepsi pada lima dimensi SERVQUAL.	Responsiveness, empathy, dan tangible menunjukkan gap positif. Reliability dan assurance memiliki gap negatif kecil. Total gap keseluruhan positif (+0,07), menunjukkan pengguna cukup puas.	Memberikan indikasi bahwa sebagian besar dimensi layanan aplikasi sudah baik. Hasil ini dapat dibandingkan dengan konteks lokal Rumah Sakit Bhayangkara Kota Bengkulu untuk melihat kesamaan atau perbedaan temuan.

METODE PENELITIAN

Jenis Penelitian

Jenis penelitian yang digunakan peneliti yakni penelitian kualitatif dengan pendekatan deskriptif (filed research) dimana peneliti akan terjun langsung kelapangan untuk mengetahui dan mempelajari secara intensif tentang bagaimana kepuasan pengguna Mobile Jaminan Kesehatan Nasional (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 Bhayangkara Kota Bengkulu. 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 (liberary research). Pendekatan penelitian dilakukan peneliti secara deskriptif dimana hasil memiliki sifat dan menggambarkan apa adanya sesuai dengan kajian dilapangan. Hasil penelitian diuraikan dan dipaparkan oleh peneliti sesuai dengan kajian lapangan, kajian pustaka (liberary research), dan informasi melalui wawancara beberapa informan dengan menggunakan model Service Quality (SerQual). Rancangan penelitian ini untuk menggambarkan tingkat kepuasan pengguna aplikasi mobile jaminan kesehatan nasional (JKN) di Rumah Sakit Bhayangkara Kota Bengkulu.tahun 2025.

Tempat dan Waktu Penelitian

Penelitian ini dilakukan di Rumah Sakit Bhayangkara Kota Bengkulu Pemilihan tempat penelitian ini didasarkan pada pertimbangan bahwa Rumah Sakit Bhayangkara merupakan salah satu rumah sakit di Kota Bengkulu yang telah bekerja sama dengan BPJS Kesehatan dan memberikan layanan kepada pasien melalui aplikasi Mobile JKN, Karena jumlah pengguna sesuai dengan yang diharapkan oleh peneliti.

Jenis dan Teknik Pengumpulan Data

Adapun pengambilan data yang digunakan dalam penelitian ini adalah pengambilan data primer dan sekunder. Data terbagi menjadi dua yaitu :

- a. Data Primer adalah data yang didapat langsung dari subjek penelitian melalui observasi, wawancara, pemeriksaan, kuesioner, angket. Data primer dalam penelitian ini adalah wawancara kepada pengguna mobile jaminan kesehatan nasional (JKN).
- b. Data Sekunder adalah data yang diambil dari institusi atau data yang dikumpulkan oleh orang lain contohnya diagnosa medis, test diagnostik, terapi dan lain-lain. Data sekunder dalam penelitian ini diperoleh dari rekam medis untuk jumlah peserta pengguna Mobile Jaminan Kesehatan Nasional (JKN) di Rumah Sakit Bhayangkara Kota Bengkulu.

Teknik Analisis Data

Pada penyelidikan deskriptif kualitatif, analisis data dijalankan baik sepanjang jalannya penghimpunan data berjalan maupun sesudahnya pada interval waktu terpilih. Fase analisis data ialah bagian yang sangat vital pada suatu penelitian. Analisis data terkait Analisis Kepuasan Pengguna Mobile Jaminan Kesehatan Nasional (JKN) dijalankan lebih awal turun langsung ke lapangan, selama observasi dan perjalanan penyelidikan di lapangan, serta setelah penelitian berakhir di lapangan.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Hasil Penelitian

Penelitian dilakukan di Rumah Sakit Bhayangkara Kota Bengkulu yang bertempat di Jalan Veteran No. 2 Kelurahan Jitra Kecamatan Teluk Segara, Kota Bengkulu. Rumah Sakit Bhayangkara Kota Bengkulu memiliki fasilitas yang cukup lengkap serta pegawai yang berkompeten di bidangnya masing-masing. Rumah Sakit Bhayangkara Kota Bengkulu ini pun merupakan salah satu Rumah Sakit besar di Kota Bengkulu sehingga dapat dikatakan banyak pasien yang datang untuk berobat, di mana pasien yang datang kebanyakan dari berbagai wilayah yang berada di Kota Bengkulu itu sendiri.

Penelitian yang dilakukan kurang lebih selama 2 minggu di mana peneliti di mulai dari tahap survei lokasi, pengurusan izin untuk penelitian, penelitian yang dilakukan hingga laporan hasil penelitian dilakukan di Rumah Sakit Bhayangkara Kota Bengkulu. Pengumpulan data didapatkan dengan melakukan wawancara kepada 10 orang informan terkhusus pengguna pasien BPJS Kesehatan yang menggunakan aplikasi Jaminan Kesehatan Nasional (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 dalam memenuhi kebutuhan pelayanan kesehatan?, 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 Mobile JKN telah menjadi salah satu solusi dalam membantu kebutuhan masyarakat”*. Berdasarkan wawancara pada hari Kamis, 09 Oktober 2025 *“Menurut Neneng yang berumur 35 tahun beralamat Kelurahan Cempaka Permai, 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 *“Menurut Trisno Sucipto yang berumur 43 tahun beralamat Kelurahan Sukarami Aplikasi JKN memiliki fitur yang sangat membantu masyarakat dalam administrasi yang di butuhkan saat mendaftar ke Rumah Sakit serta didukung oleh petugas yang mampu memberikan pelayanan secara maksimal mungkin kepada masyarakat”*.

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 yang diajukan, beberapa informan memberikan tanggapan positif terhadap penggunaan aplikasi Mobile JKN. beberapa informan menjawab bahwa *“respon pada aplikasi Mobile JKN cepat dan mudah dimengerti, kecuali jika terjadi*

gangguan sinyal. Dalam hal pendataan yang diterima oleh pegawai sudah benar, namun jika terjadi kesalahan maka pegawai akan cepat tanggap dengan segera melakukan pembaruan data.” Hasil wawancara pada hari Jumat, 10 Oktober 2025, juga menunjukkan kepuasan pengguna terhadap aplikasi ini. “Menurut Yudi, berusia 35 tahun dan berdomisili di Kelurahan Pekan Sabtu, keberadaan aplikasi Mobile JKN sangat membantu. Ia merasa puas karena aplikasi ini menyediakan berbagai fitur yang mudah diakses dan memiliki fungsi yang bermanfaat. Terlebih lagi, jarak rumah sakit yang cukup jauh membuat masyarakat tidak perlu datang langsung untuk mendaftar. Nomor antrean dapat diperoleh melalui aplikasi, sehingga memudahkan proses administrasi.” Selain itu, informan lain juga menyampaikan hal serupa. “Menurut Hartati, berusia 37 tahun dan tinggal di Kelurahan Padang Serai, saat terjadi kesalahan data dalam aplikasi JKN, pegawai rumah sakit cepat memberikan konfirmasi kepada masyarakat, baik secara langsung maupun melalui telepon.”

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 menyampaikan bahwa mereka *“mengalami kesulitan, namun respon pegawai sangat baik dalam memberikan informasi, sehingga masyarakat mudah memahami dan merasa aman serta terjamin bagi masrakat.”* Berdasarkan wawancara yang dilakukan pada hari Senin, 13 Oktober 2025, salah satu informan menyatakan *“Menurut Hazairin Hamid yang berumur 37 tahun dan beralamat di Kelurahan Tanah Patah, Aplikasi JKN dapat menjamin proses pendataan dengan aman hingga sampai ke pihak pegawai. Jika terdapat kesalahan data yang dilakukan oleh masyarakat, pegawai Rumah Sakit dapat dengan cepat mengonfirmasi dan memperbaikinya serta dapat dilakukan dimana pun tanpa mengharuskan masyarakat datang langsung ke Rumah Sakit. Hal ini sangat membantu, terutama karena jarak antara masyarakat dan fasilitas kesehatan cukup jauh.”*

Dimensi Empati, Pertanyaan pada dimensi ini mencakup apakah pegawai dapat memberikan arahan yang jelas dan baik kepada peserta pengguna Mobile JKN ketika mengalami kesulitan dalam penggunaan aplikasi tersebut?. Selain itu, ditanyakan pula Bagaimana pegawai dapat memberikan pelayanan yang baik untuk anda sebagai peserta pengguna Mobile JKN?, dan Apakah pegawai dapat memahami kebutuhan anda?. Berdasarkan hasil wawancara, beberapa informan menyampaikan bahwa *“pegawai bersikap adil terhadap masyarakat, sehingga masyarakat merasa aman. Pegawai juga dengan sabar memberikan penjelasan terkait permasalahan yang dihadapi masyarakat, sehingga masyarakat lebih mudah memahami informasi yang diberikan karena sebagai pegawai dapat juga memahami apa yang dibutuhkan oleh masyarakat”.* Berdasarkan wawancara pada hari Senin, 13 Oktober 2025 *“Menurut Hartati yang berumur 37 tahun beralamat Kelurahan Padang Serai, 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 Raini Atikoh pegawai Rumah Sakit Bhayangkara sangat mudah diajak berkomunikasi. Misalnya, ketika ada warga yang bertanya, beliau dapat memberikan informasi dengan jelas dan mudah dimengerti.”*

Dimensi Bukti Fisik, Pertanyaan pada dimensi ini mencakup aspek kepuasan masyarakat terhadap tampilan dan fungsi dari fitur-fitur yang tersedia dalam aplikasi Mobile JKN. 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 karena fitur-fiturnya sesuai dengan fungsinya. Selain itu, desain tampilannya juga menarik dan menggambarkan dengan baik fungsi dari masing-masing fitur.”* Berdasarkan wawancara pada hari Senin, 13 Oktober 2025 *“Menurut Abdul Manaf dan Weni pasangan suami istri yang beralamat Kelurahan Kandang Mas 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 kurangnya pemahaman dari kalangan lansia dalam menggunakan smartphone. Hal ini menjadi salah satu kendala utama. Terkait masalah sinyal, hingga saat ini belum ditemukan solusi yang tepat karena perbedaan kondisi geografis setiap daerah. Sementara itu, penggunaan smartphone bagi lansia dapat dibantu oleh anggota keluarga atau oleh pihak rumah sakit secara langsung.”*

Berdasarkan wawancara pada hari Selasa, 14 Oktober 2025 Menurut Trisno Sucipto yang berumur 43 tahun beralamat Kelurahan 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.* Namun adanya faktor penghambat ini, tidak dipungkiri adanya faktor pendukung yang dirasakan oleh pasien *seperti beberapa fitur mobile JKN yang sangat bermanfaat dan mudah di pahami sehingga pasien dengan mudah menggunakan aplikasi mobile JKN.*

Berdasarkan wawancara pada hari Selasa, 14 Oktober 2025 menurut Sumiati yang berumur 42 tahun beralamat Kelurahan Anggut Bawah, 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 di rumah sakit dan tetap mengikuti alur pendaftaran, jadi aplikasi Mobile JKN hanya memudahkan pegawai rumah sakit untuk menginput data pasien Rumah Sakit.* Adapun faktor pendukung yakni dukungan kebijakan pemerintah di mana dukungan regulasi dan kebijakan pemerintah yang kuat terhadap penggunaan teknologi dalam meningkatkan kualitas pelayanan.

Berdasarkan wawancara pada hari Rabu, 15 Oktober 2025 menurut Zuliana yang berumur 67 tahun beralamat Kelurahan Nusa Indah, 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 zairin yang berumur 25 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 Rabu, 15 Oktober 2025 menurut Abdul yang berumur 39 tahun beralamat Kelurahan Kandang Mas, 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 mendata, melakukan pendaftaran, dan informasi. Hal ini ada beberapa fitur yang fungsinya tidak digunakan. Adapun faktor pendukung yakni fitur lengkap dan bermanfaat dengan adanya beberapa fitur seperti cek status kepesertaan, jadwal pelayanan, lokasi faskes, antrean online, dan pengaduan harus terus diperbaharui sesuai kebutuhan pengguna.

PEMBAHASAN PENELITIAN

Rumah Sakit Bhayangkara Kota Bengkulu telah menerapkan penggunaan aplikasi Mobile Jaminan Kesehatan Nasional (JKN) bagi seluruh pasien yang datang, khususnya bagi peserta BPJS Kesehatan. Aplikasi Mobile JKN merupakan inovasi yang dikembangkan oleh BPJS Kesehatan dengan tujuan mempermudah peserta dalam memperoleh pelayanan, khususnya terkait kegiatan administratif yang sebelumnya dilakukan secara langsung di kantor cabang BPJS Kesehatan. Saat ini, seluruh proses tersebut telah dapat diakses secara daring melalui aplikasi Mobile JKN, sehingga memberikan efisiensi waktu dan kemudahan bagi peserta 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 petugas dalam memberikan pelayanan yang cepat serta tanggap terhadap kebutuhan pengguna 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 terkadang seringkali terjadi kendala yang tidak diduga. Masyarakat merasa puas 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 secara mandiri.

Kepuasan dapat diartikan sebagai suatu keadaan di mana seseorang merasa bahwa kinerja produk atau jasa yang diterimanya sesuai atau bahkan melampaui harapan yang diinginkan. Dengan demikian, pengertian kepuasan pasien adalah kondisi ketika harapan pasien terhadap pelayanan kesehatan dapat terpenuhi dengan baik 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 psikologis yang bersifat tidak terwujud dari pelayanan kesehatan tetapi dapat dirasakan oleh pasien.

Di Rumah Sakit Bhayangkara Kota Bengkulu telah disediakan barcode link survei kepuasan masyarakat yang dapat diakses oleh pasien maupun pengunjung. Barcode tersebut berfungsi sebagai sarana untuk mengukur tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan yang diberikan oleh rumah sakit. Melalui barcode tersebut, responden dapat langsung mengisi survei secara digital menggunakan perangkat seluler masing-masing, sehingga proses pengumpulan data menjadi lebih cepat, efisien, dan akurat. Adanya fasilitas barcode survei ini juga menunjukkan komitmen Rumah Sakit Bhayangkara Kota Bengkulu dalam meningkatkan kualitas pelayanan serta menjangkau umpan balik dari masyarakat secara transparan dan berkelanjutan berikut link survey kepuasan masyarakat yang ada di Rumah Sakit Bhayangkara Kota Bengkulu.



Gambar 3. Contoh Link Survey Kepuasan Rumah Sakit Bhayangkara Kota Bengkulu
Sumber: Rumah Sakit Bhayangkara Kota Bengkulu

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, di mana 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 mencerminkan kemampuan pihak penyedia layanan dalam memberikan pelayanan yang cepat dan responsif melalui penyampaian informasi yang jelas serta mudah dipahami oleh pengguna. Berdasarkan hasil wawancara dengan informan, aplikasi JKN dinilai mudah diakses dan dipahami oleh masyarakat dalam penggunaannya, kecuali pada kondisi tertentu seperti adanya kendala sinyal. Pada masyarakat yang belum terlalu memahami dalam penggunaan aplikasi JKN, ketanggapan memberi layanan yang cepat ataupun responsif juga dirasa 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, Dengan demikian, kemampuan petugas maupun sistem aplikasi dalam menanggapi kebutuhan dan permasalahan pengguna secara cepat akan berdampak positif terhadap peningkatan kualitas pelayanan secara keseluruhan.

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 petugas rumah sakit juga dinilai memiliki ketelitian dalam melakukan pengecekan data masyarakat sehingga jika terjadi perbedaan atau kesalahan, data tersebut dapat segera diperbaiki dengan cepat. Dimensi jaminan untuk memberikan kepastian yang didapatkan dari sikap sopan santun karyawan, komunikasi yang baik, serta pengetahuan yang dipunya, yang menjadikannya 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 Rumah Sakit Bhayangkara Kota Bengkulu pegawai Rumah Sakit Bhayangkara menunjukkan sikap sopan dan ramah terhadap masyarakat serta mengutamakan pasien yang membutuhkan pelayanan secara mendesak. Selain itu, masyarakat yang memiliki kebutuhan khusus juga diberikan pelayanan khusus sesuai dengan kebutuhannya. Bagi masyarakat yang datang pada waktu istirahat atau memiliki keterbatasan waktu, pihak rumah sakit tetap berupaya memberikan pelayanan dengan baik. Aplikasi Mobile JKN dapat diakses kapan saja dan di mana saja, namun kendala yang sering dialami pengguna adalah terkait dengan jaringan internet yang kurang stabil sehingga menyebabkan proses pada aplikasi menjadi lambat.

Dimensi Bukti Fisik, Berdasarkan hasil wawancara dengan informan, tampilan fisik aplikasi Mobile JKN dinilai cukup menarik dengan adanya tampilan fitur-fitur yang informatif dan mudah dipahami oleh pengguna. Desain tampilan tersebut mampu menggambarkan fungsi dari setiap fitur yang tersedia. RSUD Bengkulu Tengah juga berkomitmen untuk memberikan pelayanan terbaik kepada masyarakat, termasuk penyediaan fasilitas yang memadai sehingga masyarakat merasa aman dan nyaman saat menggunakan layanan rumah sakit maupun aplikasi JKN.

Informan menyatakan puas karena keluhan yang disampaikan dapat diproses dengan cepat serta prosedur penggunaan aplikasi tergolong mudah. Pelayanan yang tanggap dan responsif dalam menanggapi keluhan pelanggan turut memberikan rasa puas kepada pasien. Selain itu, informan juga merasa puas karena aplikasi berfungsi dengan baik, mudah digunakan, serta fitur-fitur yang tersedia dinilai membantu dalam mengakses layanan kesehatan secara lebih efisien, kelengkapan fitur aplikasi mobile JKN memiliki pengaruh terhadap kualitas pelayanan, semakin baik fasilitas maka akan memberikan kepuasan.

Faktor Penghambat merupakan kondisi, keadaan, atau penyebab yang dapat menghambat suatu proses (merintang, menahan, atau menghalangi). Sedangkan Hambatan dapat diartikan sebagai segala sesuatu yang dapat menghalangi kemajuan atau pencapaian suatu tujuan. Beberapa hal yang menjadi faktor penghambat rendahnya pemanfaatan JKN Mobile diantaranya kualitas sistem yang menjadi tolak ukur utama kinerja sistem dari suatu aplikasi ditinjau 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 atau aspek yang dapat membantu serta memperkuat keberhasilan suatu proses atau aktivitas. Dalam konteks pelayanan, faktor pendukung mencakup berbagai aspek yang memfasilitasi dan meningkatkan kualitas pelayanan. Hal ini mencakup seluruh unsur yang berkontribusi untuk memastikan pelayanan dapat berjalan secara optimal dan memberikan hasil yang memuaskan baik bagi baik seperti sumber daya manusia, teknologi, dan prosedur yang efektif. Faktor pendukung berfungsi sebagai pondasi yang memungkinkan sistem atau proses berjalan lancar sehingga hasil yang diharapkan dapat tercapai.

Berdasarkan hasil penelitian, pasien menyatakan bahwa faktor-faktor pendukung berperan dalam meningkatkan kualitas pelayanan penggunaan aplikasi Mobile JKN. Dengan adanya dukungan yang optimal, kualitas pelayanan aplikasi Mobile JKN menjadi semakin baik sehingga pasien pengguna merasa lebih puas terhadap layanan yang diberikan. Aplikasi Mobile JKN dinilai sebagai salah satu bentuk pelayanan yang disediakan pemerintah dalam upaya meningkatkan mutu pelayanan kepada masyarakat.

Kepuasan pasien adalah indikator utama dari standar suatu fasilitas kesehatan dan merupakan suatu ukuran mutu pelayanan kepuasan pelanggan yang rendah akan berdampak terhadap jumlah kunjungan yang akan mempengaruhi provitabilitas fasilitas kesehatan tersebut, sedangkan sikap karyawan terhadap pelanggan juga akan berdampak terhadap kepuasan pelanggan dimana kebutuhan pelanggan dari waktu ke waktu akan meningkat, begitu pula tuntutanannya akan mutu pelayanan yang diberikan (Suciati et al., 2023).Z

PENUTUP

Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan, maka dapat disimpulkan beberapa hal sebagai berikut:

1. Berdasarkan hasil wawancara terhadap 10 informan, diperoleh bahwa sebagian besar responden merasa puas terhadap penggunaan layanan aplikasi Mobile JKN, termasuk berbagai fitur yang tersedia. Aplikasi ini dinilai sangat membantu dalam mempermudah proses administrasi, memperoleh informasi, melakukan perubahan data, serta menjalankan berbagai fungsi lainnya secara efektif dan efisien.
2. Dalam hal ini informan merasakan puas terhadap pelayanan Mobile JKN namun terdapat beberapa faktor penghambat yang terjadi seperti kendala sinyal sehingga aplikasi sulit diakses, terkendala bagi pasien yang tidak memiliki handphone, terkendala bagi pasien yang tidak mengerti menggunakan aplikasi Mobile JKN serta kendala tak terduga lainnya.
3. Adapun faktor pendukung yakni fitur lengkap yang sangat bermanfaat berdasarkan fungsional masing-masing fitur yang ada, dukungan kebijakan pemerintah yang mampu mempermudah pasien rumah sakit, dan kemudahan penggunaan aplikasi mobile JKN yang tidak sulit dipahami oleh pasien pengguna mobile Jaminan Kesehatan Nasional (JKN) .

DAFTAR PUSTAKA

- Akbar, M. M., & Parvez, N. 2009. *Impact of Service Quality, Trust, and Customer Satisfaction on Customers Loyalty*. Abac Journal, 29(1), 24–38. Diah. P., Ahmad. N. S. (2021).
- 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.
- 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>
- 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>
- Analisis Kepuasan Pelanggan Elektronik Shopee Menggunakan Metode E-Service Quality dan Kartesius*.
- Roberta, H. A., & Indri, S. (2022). *Analisis Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien Di Puskesmas Seroja Bekasi Menggunakan Metode Servqual*.
- Rika. A., Gunadi. W. N. (2021). *Tingkat Kepuasan Pasien RSIA Siti Hawa dalam Upaya Peningkatan Kualitas Pelayanan Menggunakan Metode Service Quality (SERVQUAL)*.
- Firmana, I. C. (2023). *Analisis Kepuasan Masyarakat Terhadap Aplikasi Jkn Mobile Dengan Metode Servqual Di Klinik Beringin*. 12(01), 1–10.
- Hakim, A. U. (2024). *Analisis efektivitas penggunaan aplikasi mobile jkn sebagai bagian pelayanan publik pada bpjs kesehatan di kota bekasi*. 5(2), 1087–1095.
- Priyadi "DAMPAK PENGGUNAAN TEKNOLOGI" Pendas: Jurnal Ilmiah Pendidikan Dasar 9 (03), 106-117, 2020 Septiyani, KP. (2019). *Gambaran Kualitas Aplikasi Mobile JKN pada Kalangan Mahasiswa Peserta Jaminan Kesehatan Nasional di Sumatera Selatan*. 2019.
- Lusi M. I. (2022). *Analisis Penerimaan Pengguna Aplikasi Mobile JKN Pada Peserta BPJS Kesehatan Kota Surakarta Dengan Menggunakan Metode Unified Theory Of Acceptance And Use Of Technology (Utaut)*
- Hafidzer. (2014, Januari 21). *Tentang Jaminan Kesehatan Nasional (JKN) dan BPJS part.1*. Diambil kembali dari rsas.kalselprov.go.id/berita-165-tentangjaminan-kesehatan-nasional-jkn-dan-bpjs-part1.html
- Akbar, M. M., & Parvez, N. 2009. *Impact of Service Quality, Trust, and Customer Satisfaction on Customers Loyalty*. Abac Journal, 29(1), 24–38.