



Tingkat Kepuasan Pasien Pendaftaran Online Mobile JKN di Rumah Sakit Wawa Husada Kepanjen

Anis Anshyori¹, Farma Duana², Vivian Eva Narulita³

^{1,3}Institut Teknologi Sains dan Kesehatan RS dr.Soepraoen Kesdam V/Brawijaya Malang
Jl. S. Supriadi No.22, Sukun, Kec. Sukun, Kota Malang, Jawa Timur 65147

²RS Wawa Husada Kepanjen

Jl. Panglima Sudirman No.99A, Ketawang, Ngadilankung, Kec. Kepanjen, Kabupaten
Malang, Jawa Timur 65163

Email : evanarulita8@gmail.com

Abstrak : Pendaftaran online melalui aplikasi mobile JKN (Jaminan Kesehatan Nasional) merupakan sebuah inovasi untuk memudahkan masyarakat Indonesia dalam mendaftar menerima layanan kesehatan. namun kepuasan masyarakat sama pentingnya dengan keberhasilan aplikasi ini dan jumlah penggunanya. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis tingkat kepuasan pasien terhadap penggunaan sistem registrasi online ini. Metode penelitian yang digunakan adalah deskriptif kuantitatif, dan dikumpulkan melalui kuesioner untuk mengumpulkan data. Besar sampel menggunakan rumus Slovin yang didapatkan 67 responden yang dipilih secara acak dari populasi pengguna Mobile JKN di RS Wawa Husada Kepanjen. Hasil penelitian menunjukkan bahwa responden merasa puas dengan adanya menu atau fiturnya dapat berfungsi dengan baik (66%), (61%) responden puas dengan aplikasi Mobile JKN yang sangat bermanfaat, (66%) secara keseluruhan Mobile JKN dapat membantu dalam mendapatkan layanan atau kendala, responden merasa puas karena Mobile JKN mudah dimengerti dan dipahami, dan (60%) responden merasa puas dengan fitur menu sudah lengkap.

Kata kunci : *Kepuasan Pasien, Mobile JKN*

Abstract : Online registration via the JKN (National Health Insurance) mobile application is an innovation to make it easier for Indonesians to register to receive health services. However, public satisfaction is just as important as the success of this application and the number of users. This study aims to evaluate the level of patient satisfaction with the use of this online registration system. The research method used was descriptive quantitative, and was collected through questionnaires to collect data. The sample size used the Slovin formula which was obtained from 67 respondents who were randomly selected from the population of Mobile JKN users at Wawa Husada Kepanjen Hospital. The research results show that respondents are satisfied with the menu or features functioning well (66%), (61%) respondents are satisfied with the Mobile JKN application which is very useful, (66%) overall Mobile JKN can help in getting services or problems, respondents were satisfied because Mobile JKN was easy to understand and understand, and (60%) respondents were satisfied that the menu features were complete.

Keywords: *Patient Satisfaction, Mobile JKN*



Pendahuluan

Dewasa ini era digital semakin berkembang, teknologi informasi semakin berperan penting dalam berbagai bidang, termasuk bidang kesehatan. Aplikasi digital menjadi semakin umum. Selain dikembangkan untuk dunia keagenan, juga dibutuhkan oleh setiap bisnis dalam memberikan layanan dan informasi kepada masyarakat luas (Ayu et al., 2021). Mayoritas masyarakat Indonesia saat ini adalah mereka yang selalu mengikuti perkembangan teknologi. Oleh karena itu, sangat penting untuk menyesuaikan diri dengan tren teknologi yang sedang berkembang. Hal serupa juga terjadi pada Jaminan kesehatan penerapan teknologi komunikasi dan informasi juga diperlukan. Sistem pelayanan konvensional mulai beralih ke sistem pelayanan berbasis elektronik seiring dengan kemajuan teknologi (Prasetyo & Safuan, 2022)

Pada bulan November 2017, BPJS Kesehatan memperkenalkan aplikasi JKN Mobile, versi digital dari model bisnis mereka. Aplikasi ini berfungsi sebagai alat registrasi peserta, sehingga pengguna dapat melakukan registrasi dan modifikasi data peserta JKN guna meningkatkan pelayanan bagi peserta Jaminan Kesehatan Nasional, khususnya Kartu Indonesia Sehat (JKN-KIS) (Ivan Cahya & Salsa Gusti, 2023).

Pendaftaran online melalui Mobile JKN memberikan banyak manfaat bagi masyarakat, antara lain kemudahan pendaftaran tanpa harus datang ke rumah sakit, berkurangnya waktu tunggu, serta kemudahan layanan kesehatan. Namun keberhasilan penerapan aplikasi ini sangat bergantung pada kepuasan pengguna, dalam hal ini masyarakat yang menggunakan layanan registrasi online. Mobile JKN bertujuan untuk membantu masyarakat menikmati layanan dengan lebih cepat. Aplikasi ini dapat digunakan kapanpun dan dimanapun tanpa batasan waktu (*self-service*) (Banowati & Revilia, 2021).

Masyarakat mempunyai hak untuk memperoleh pelayanan efektif, dan lebih baik oleh Pemerintah karena sistem demokrasi yang ada kembali ke rakyat, selain itu karena masyarakat juga memberikan uang dalam bentuk pungutan pajak (Rantung, 2022). Tingkat kepuasan pasien dipengaruhi tidak hanya oleh kecepatan dan kemudahan akses tetapi juga oleh seberapa baik mereka menggunakan aplikasi keseluruhan, termasuk



kendala sistem, dan kecepatan layanan dalam menangani masalah. Kemudahan bagi peserta yang lupa membawa kartu BPJS saat berobat juga bisa memnfaatkan aplikasi Mobile JKN yang bisa langsung menunjukkan kartunya kepada petugas. Aplikasi ini mendaftarkan kartu BPJS sebagai kartu keluarga, bukan individu (Mantiri dkk, 2024).

Untuk mengetahui sejauh mana peserta menggunakan aplikasi Mobile JKN, kita perlu mengukur secara akurat tingkat kepuasan peserta BPJS Kesehatan terhadap layanan yang diberikan. atau sejauh mana tujuan aplikasi ini telah tercapai secara efektif (Jeane Mantiri, 2024).

Metode Penelitian

Penelitian ini menggunakan metodologi deskriptif kuantitatif (P. Sugiyono, 2019).Peneliti ini menghasilkan 67 Sampel, Saat pengambilan sampel peneliti menggunakan teknik survei kepada responden yang berkunjung di RS Wawa Husada Kewanja dan bersedia berpartisipasi menjadi kriteria inklusi. Alat penelitian yang digunakan ialah kuesioner dan responden diwawancarai untuk mengumpulkan data.

Hasil uji validitas dan reliabilitas menggunakan aplikasi SPSS yang menunjukkan nilai kepuasan pelanggan telah valid. Sedangkan hasil realibitas menunjukkan *Cronbach's Alpha* = 0,746 (>0,6) sehingga kuesioner dapat dianggap reliabel.

Hasil dan Pembahasan

Hasil penelitian dari 5 item pertanyaan yang mengukur variabel kepuasan adalah sebagai berikut :

Tabel 1
Distribusi Frekuensi jawaban responden dari 5 item pertanyaan yang mengukur kepuasan

No	Pertanyaan	Puas	
		N	%
1	Apakah pengguna menu atau fiturnya dapat berfungsi dengan baik	44	66%
2	Apakah aplikasi Mobile JKN sangat bermanfaat bagi penggunanya	41	61%
3	Secara keseluruhan, apakah dengan danaya Mobile JKN dapat membantu	44	66 %



Tingkat Kepuasan Pasien Pendaftaran Online Mobile JKN di Rumah Sakit Wawa Husada Kepanjen

Anis Anshyori¹, Farma Duana², Vivian Eva Narulita³

^{1,3}Institut Teknologi Sains dan Kesehatan RS dr.Soepraoen Malang

²RS Wawa Husada Kepanjen Malang

	dalam mendapatkan layanan atau kendala		
4	Apakah aplikasi Mobile JKN mudah dimengerti dan dipahami	36	54 %
5	Apakah tampilan fitur menu dalam aplikasi Mobile JKN sudah lengkap	40	60 %

Tabel 1 menunjukkan bahwa sebagian besar responden (66%) menyatakan puas dengan fungsi menu atau fitur dalam aplikasi yang dapat berfungsi dengan baik. Hal ini menunjukkan bahwa kemampuan aplikasi untuk menyediakan fungsi yang efektif dan efisien dalam penggunaannya mendapatkan respons positif dari pengguna. Penekanan pada respons positif terhadap fungsi aplikasi menunjukkan bahwa faktor ini berperan penting dalam meningkatkan pengalaman pengguna dan kepercayaan terhadap aplikasi Mobile JKN dalam menyediakan layanan kesehatan yang optimal.

Berdasarkan hasil penelitian, sebagian besar responden (61%) menyatakan bahwa aplikasi Mobile JKN sangat bermanfaat bagi mereka. Ini menunjukkan bahwa pengguna menganggap aplikasi ini memberikan nilai tambah yang signifikan dalam memudahkan akses dan pengelolaan layanan kesehatan melalui platform digital. Meskipun demikian, terdapat juga 39% responden yang tidak merasa aplikasi ini sangat bermanfaat, mungkin disebabkan oleh beberapa kendala atau ekspektasi yang tidak terpenuhi dalam penggunaan aplikasi tersebut. Hal ini mencerminkan pentingnya untuk terus mengembangkan dan memperbaiki fitur-fitur aplikasi guna meningkatkan kepuasan dan manfaat yang diberikan kepada pengguna, sejalan dengan temuan bahwa kepuasan pengguna terhadap aplikasi sering kali berkaitan dengan tingkat kemudahan penggunaan dan kecukupan fitur.

Selanjutnya, sebagian besar responden (66%) menyatakan bahwa secara keseluruhan, aplikasi Mobile JKN dapat membantu dalam mendapatkan layanan atau menangani kendala terkait layanan kesehatan. Hasil ini menunjukkan bahwa pengguna merasa aplikasi ini efektif dalam memfasilitasi akses dan penyelesaian masalah terkait layanan kesehatan, yang mungkin termasuk pengajuan klaim, pencarian informasi, atau manajemen administrasi kesehatan secara keseluruhan. Berdasarkan penelitian tambahan, kualitas layanan JKN seperti kecepatan penanganan peserta, kemudahan penanganan



pengaduan, dan kemudahan pengguna mengakses aplikasi berpengaruh terhadap kepuasan peserta PBJs. Sehingga JKN mobile dapat beroperasi secara efisien dan tepat (Komala & Firdaus, 2020). Namun, 34% responden menyatakan sebaliknya, menunjukkan bahwa masih ada ruang untuk peningkatan dalam pelayanan atau fitur aplikasi untuk memenuhi harapan dan kebutuhan pengguna yang lebih luas. Hal ini sejalan dengan penekanan bahwa penting untuk terus mengoptimalkan aplikasi dalam hal kemudahan penggunaan, responsibilitas terhadap kebutuhan pengguna, dan kemampuan untuk menangani kendala secara efektif.

Lebih lanjut, sebagian responden (54%) menganggap bahwa aplikasi Mobile JKN mudah dimengerti dan dipahami. Hal ini menunjukkan bahwa sebagian besar pengguna merasa aplikasi ini menyediakan antarmuka yang intuitif dan instruksi yang jelas dalam penggunaannya. Namun, 46% responden menyatakan sebaliknya, menunjukkan bahwa ada sejumlah pengguna yang menghadapi kesulitan dalam memahami atau menggunakan aplikasi ini dengan baik. Hasil ini mengindikasikan pentingnya untuk terus memperbaiki pengalaman pengguna dengan menyederhanakan navigasi, menyediakan bantuan yang lebih mudah diakses, dan meningkatkan jelasnya panduan pengguna dalam aplikasi.

Selain itu, sebagian besar responden (60%) menyatakan bahwa tampilan fitur menu dalam aplikasi Mobile JKN sudah lengkap. Ini menunjukkan bahwa mayoritas pengguna merasa bahwa aplikasi ini telah menyediakan fitur-fitur yang cukup untuk memenuhi kebutuhan mereka terkait layanan kesehatan yang disediakan. Namun, terdapat 40% responden yang menganggap sebaliknya, mungkin karena mereka merasa beberapa fitur yang diharapkan atau diinginkan masih kurang lengkap atau tidak tersedia dalam aplikasi. Hal ini sejalan dengan penelitian Nur Anisa (2020) hal ini menunjukkan bahwa kegunaan aplikasi masih rendah dan belum sepenuhnya memuaskan pengguna. Kualitas suatu sistem yang digunakan sebagai alat untuk menyelesaikan tugas diukur berdasarkan tingkat kegunaannya (Anisa et al., 2020). Dalam konteks ini, penelitian menunjukkan bahwa keberhasilan aplikasi sering kali tergantung pada sejauh mana aplikasi tersebut dapat memenuhi kebutuhan dan harapan pengguna dalam hal fitur dan fungsionalitas yang tersedia.



Tingkat Kepuasan Pasien Pendaftaran Online Mobile JKN di Rumah Sakit Wawa Husada Kepanjen

Anis Anshyori¹, Farma Duana², Vivian Eva Narulita³

^{1,3}Institut Teknologi Sains dan Kesehatan RS dr. Soepraoen Malang

²RS Wawa Husada Kepanjen Malang

Untuk meningkatkan kepuasan pengguna aplikasi Mobile JKN, perlu dilakukan langkah-langkah konkret yang bertujuan untuk memperbaiki pengalaman pengguna secara menyeluruh. Pertama, penyederhanaan antarmuka menjadi kunci utama. Dengan menyederhanakan tata letak dan navigasi aplikasi, pengguna akan lebih mudah untuk menemukan informasi yang mereka butuhkan tanpa kebingungan atau kebingungan yang berlebihan. Ini akan mengurangi hambatan awal dalam penggunaan aplikasi dan meningkatkan tingkat adopsi serta penggunaan secara berkala.

Peningkatan aksesibilitas informasi akan menjadi prioritas. Ini melibatkan penyediaan panduan yang jelas dan mudah diakses tentang cara menggunakan aplikasi untuk berbagai keperluan seperti pendaftaran, klaim, atau pencarian fasilitas kesehatan. Dengan menyediakan informasi yang terstruktur dan mudah dimengerti, pengguna akan merasa lebih percaya diri dalam menggunakan aplikasi untuk kebutuhan kesehatan mereka sehari-hari.

Penambahan fitur yang relevan perlu diperhatikan. Ini dapat mencakup integrasi dengan teknologi terbaru untuk meningkatkan interaktivitas, penggunaan kecerdasan buatan untuk memberikan rekomendasi yang lebih personal, atau penyediaan fitur tambahan seperti konsultasi online dengan tenaga medis atau pemantauan kondisi kesehatan secara real-time. Fitur-fitur ini tidak hanya meningkatkan nilai tambah aplikasi, tetapi juga memastikan bahwa aplikasi Mobile JKN tetap relevan dan kompetitif di pasar yang terus berkembang dalam teknologi kesehatan digital. Secara keseluruhan, upaya untuk terus mengoptimalkan aplikasi Mobile JKN harus berfokus pada memperbaiki antarmuka pengguna, meningkatkan aksesibilitas informasi, dan mengembangkan fitur-fitur yang dapat memenuhi harapan dan kebutuhan pengguna. Dengan demikian, aplikasi ini dapat menjadi alat yang lebih efektif dalam mendukung layanan kesehatan masyarakat Indonesia melalui platform digital yang mudah diakses dan digunakan.

Kesimpulan

Secara umum, mayoritas pengguna (61%) merasa puas dengan aplikasi Mobile JKN, mengapresiasi fungsi menu yang baik, manfaat yang diberikan, serta kemudahan dalam mengakses layanan kesehatan dan menangani kendala. Meskipun demikian,



terdapat sebagian pengguna yang menghadapi tantangan dalam penggunaan aplikasi ini. Sebanyak 39% responden merasa aplikasi kurang bermanfaat, sementara 46% mengalami kesulitan dalam memahami fitur-fitur aplikasi, dan 40% merasa fitur menu masih belum lengkap. Temuan ini menyoroti perlunya perbaikan dalam meningkatkan kesederhanaan antarmuka, kejelasan panduan, dan kelengkapan fitur dalam aplikasi Mobile JKN. Dengan mengoptimalkan aspek-aspek ini, aplikasi dapat lebih efektif dalam memenuhi harapan dan kebutuhan pengguna, serta meningkatkan pengalaman pengguna dalam mengakses layanan kesehatan melalui platform digital.

DAFTAR PUSTAKA

- Annisa, N., Pradana, D. S., & Suharso, W. (2020). Evaluasi Aplikasi Mobile Jaminan Kesehatan Nasional (JKN) di Kota Malang Ditinjau Dari Aspek Usability. *Jurnal Repositor*, 2(12), 1689–1699. <https://doi.org/10.22219/repositor.v2i12.511>
- Faturohman, F., Irawan, B., Si, S., & Setianingsih, C. (2020). Analisis Sentimen Pada Bpjs Kesehatan Menggunakan Recurrent Neural Network Sentiment Analysis on Bpjs Kesehatan Using Recurrent Neural Network. *E-Proceeding of Engineering*, 7(2), 4545–4552.
- Firmana, I. C., Amalia, S. G., Syahputra, T. A., Lutfiyana, N., Kunci-Bpjs, K., & Kesehatan, S. (2023). Analisis Kepuasan Masyarakat Terhadap Aplikasi Jkn Mobile Dengan Metode Servqual Di Klinik Beringin. *Analisis Kepuasan Masyarakat Terhadap Aplikasi Jkn Mobile Dengan Metode Servqual Di Klinik Beringin*, 12(2098–8711), 1–10.
- Herlinawati, Banowati, L., & Revilia, D. (2021). Tingkat Kepuasan Masyarakat Terhadap Pendaftaran Online Pada Aplikasi Mobile JKN. *Health Care : Jurnal Kesehatan*, 10(1), 78–84. <https://doi.org/10.36763/healthcare.v10i1.114>
- Mantiri, J., Wangkai, A., Pongantung, R. J., & Tarore, S. (2024). Tingkat Kepuasan Pelayanan Kesehatan pada Aplikasi Mobile JKN di Kota Tomohon. *Dinamika :*



Jurnal Ilmiah Ilmu Administrasi Negara, 11(1), 211–219.

Natassa, J., & Dwijayanti, S. S. (2019). Hubungan mutu pelayanan dengan kepuasan pasien BPJS Kesehatan di unit rawat inap RSUD Tengku Rafi'an Kabupaten Siak. *Health Care: Jurnal Kesehatan*, December 2017. <http://jurnal.payungnegeri.ac.id/index.php/healthcare/article/view/52>

Nihriroh, A. Z., Arifianto, D., & Zakiiyah, A. M. (2021). Analisis Kepuasan Peserta Terhadap Aplikasi Mobile JKN Menggunakan Importance Performance Analysis Analysis Of Participant Satisfaction With JKN Mobile Application Using Importance Performance Analysis. *Jurnal Smart Teknologi*, 1(1), 2774–1702. <http://jurnal.unmuhjember.ac.id/index.php/JST>

Prajitno, S. B. (2013). Metodologi penelitian kuantitatif. *Jurnal. Bandung: UIN Sunan Gunung Djati. (Tersedia Di Http://Komunikasi. Uinsgd. Ac. Id)*, 1–29.

Prasetiyo, R. A., & Safuan. (2022). EFEKTIVITAS PENGGUNAAN APLIKASI MOBILE JKN DALAM MENGURANGI ANTRIAN. *Jurnal Ilmiah Indonesia*, 7(2).

RINJANI, R., & Sari, N. (2022). Analisis Penerapan Aplikasi Mobile Jkn Terhadap Peserta Badan Penyelenggara Jaminan Sosial Kesehatan Cabang Subulussalam. *PUBLIKA: Jurnal Ilmu Administrasi Publik*, 8(2), 209–223. [https://doi.org/10.25299/jiap.2022.vol8\(2\).10491](https://doi.org/10.25299/jiap.2022.vol8(2).10491)

Riri, T., Sari, R. P., Rusi, I., Prof, J., & Nawawi, H. H. (2022). PENGUKURAN KUALITAS LAYANAN PADA APLIKASI MOBILE JKN MENGGUNAKAN METODE E-SERVICE QUALITY DAN MODEL KANO (Studi Kasus : Kantor BPJS Kesehatan Kota Pontianak). *Coding : Jurnal Komputer Dan Aplikasi* , 10(03), 344–353.

Saryoko, A., Hendri, H., & Sukmana, S. H. (2019). Pengukuran Layanan Pada Aplikasi Mobile JKN Menggunakan Metode Servqual. *Paradigma - Jurnal Komputer Dan Informatika*, 21(2), 157–166. <https://doi.org/10.31294/p.v21i2.5412>

Setiamy, A. A., & Deliani, E. (2019). Analisis Penerimaan Pengguna Terhadap Aplikasi



Mobile JKN Badan Penyelenggara Jaminan Sosial Kesehatan Dengan Menggunakan Model Unified Theory of Acceptance and Use of Technology. 2, 5–10.

- Sugiyono. (2019). METODE PENELITIAN KUANTITATIF KUALITATIF DAN R&D. In *Analytical Biochemistry* (Vol. 11, Issue 1). <http://link.springer.com/10.1007/978-3-319-59379-1><http://dx.doi.org/10.1016/B978-0-12-420070-8.00002-7><http://dx.doi.org/10.1016/j.ab.2015.03.024><https://doi.org/10.1080/07352689.2018.1441103><http://www.chile.bmw-motorrad.cl/sync/showroom/lam/es/>
- Suhadi, Jumakil, & Irma. (2022). Aplikasi Mobile JKN untuk Memudahkan Akses Pelayanan BPJS. *Jurnal Penelitian Kesehatan SUara Forikes*, 13(2), 262–267.



Tingkat Kepuasan Pasien Pendaftaran Online Mobile JKN di Rumah Sakit Wawa Husada Kepanjen

Anis Anshyori¹, Farma Duana², Vivian Eva Narulita³

^{1,3}Institut Teknologi Sains dan Kesehatan RS dr.Soepraoen Malang

²RS Wawa Husada Kepanjen Malang