

**PENGARUH KUALITAS LAYANAN PENDAFTARAN APLIKASI *MOBILE* JKN  
TERHADAP KEPUASAN PASIEN PUSKESMAS JENGGAWAH  
KABUPATEN JEMBER**

**Sofiana<sup>1)</sup>, Yusita Titi Hapsari<sup>2)</sup>, Hanif Hadinata Utama<sup>3)</sup>**

**Fakultas Ekonomi, Universitas PGRI Argopuro Jember, Program Studi Manajemen**

**[sofianadwiwahyuning@gmail.com](mailto:sofianadwiwahyuning@gmail.com)**

**Abstrak**

Penelitian ini menilai pengaruh kualitas layanan pada fitur pendaftaran aplikasi Mobile JKN terhadap kepuasan pasien di Puskesmas Jenggawah, Kabupaten Jember. Dengan pendekatan kuantitatif, survei dilakukan kepada 109 pasien yang telah menggunakan aplikasi untuk mendaftar layanan kesehatan. Analisis mencakup lima dimensi kualitas layanan dan empat indikator kepuasan pasien. Hasil regresi menunjukkan bahwa keandalan, bukti fisik, dan jaminan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pasien, sedangkan daya tanggap dan empati tidak berpengaruh signifikan. Model menjelaskan 77,6% variasi kepuasan, menegaskan bahwa kejelasan informasi, keandalan sistem, dan persepsi keamanan merupakan faktor utama. Temuan ini menunjukkan perlunya peningkatan performa aplikasi dan dukungan literasi digital agar layanan Mobile JKN dapat digunakan secara lebih optimal oleh semua pasien.

**Kata Kunci:** Mobile JKN, kualitas layanan, kepuasan pasien, layanan kesehatan digital

**Abstract**

This study examines the influence of service quality in the registration feature of the Mobile JKN application on patient satisfaction at Puskesmas Jenggawah, Jember Regency. Using a quantitative approach, a survey was conducted with 109 patients who had used the application to register for health services. The analysis included five service quality dimensions and four patient satisfaction indicators. Multiple regression results show that reliability, tangibles, and assurance significantly affect patient satisfaction, while responsiveness and empathy do not. The model explains 77.6% of the variance in satisfaction, indicating that system reliability, clarity of information, and perceived security are key determinants of user satisfaction. These findings highlight the need to improve system performance and strengthen digital literacy to enhance the effective use of Mobile JKN services.

**Keywords:** Mobile JKN, service quality, patient satisfaction, digital healthcare

## PENDAHULUAN

Perkembangan teknologi informasi telah membawa perubahan signifikan dalam penyelenggaraan pelayanan publik, termasuk sektor kesehatan. Pemerintah Indonesia melalui BPJS Kesehatan mendorong digitalisasi layanan dengan menghadirkan aplikasi Mobile JKN sebagai sarana pendaftaran layanan kesehatan, pengecekan status kepesertaan, informasi iuran, riwayat pelayanan, hingga konsultasi medis secara daring (Bahri et al., 2022; Putri & Maharani, 2023). Inovasi ini bertujuan untuk mengurangi waktu tunggu, meningkatkan efisiensi, dan mendorong kepuasan pasien (Utami, 2024). Namun demikian, pemanfaatan Mobile JKN belum optimal, terutama pada kelompok lanjut usia atau individu dengan keterbatasan literasi digital (Kumalasari & Wahab, 2024; Safitri et al., 2024; Setiawan et al., 2024). Kondisi ini menjadi tantangan bagi Puskesmas Jenggawah, Kabupaten Jember, yang telah menerapkan sistem pendaftaran daring di tengah meningkatnya peserta BPJS Kesehatan dari 24.083 jiwa pada tahun 2023 menjadi 25.817 jiwa pada tahun 2024 (Anggraeni et al., 2024; Pohan et al., 2022).

Kepuasan pasien sebagai indikator mutu layanan dijelaskan melalui Model

SERVQUAL (Parasuraman et al., 1988) yang menekankan lima dimensi kualitas layanan, yaitu reliabilitas, jaminan, bukti fisik, empati, dan daya tanggap. Konsep ini diperkuat oleh teori kepuasan pelanggan yang menyatakan bahwa kepuasan tercapai ketika layanan memenuhi atau melampaui harapan (Kotler et al., 2016; Oliver, 1980; Tjiptono, 2007). Dalam konteks layanan digital, kualitas layanan turut ditentukan oleh kualitas sistem, kualitas informasi, dan kualitas pelayanan yang diintegrasikan dalam Model (DeLone & McLean, 2003). Selain itu, teori adopsi teknologi menegaskan bahwa *perceived usefulness* dan *perceived ease of use* menjadi faktor penting dalam penerimaan layanan digital, terutama bagi kelompok lansia atau masyarakat dengan literasi digital rendah (Hoque & Sorwar, 2017; Palas et al., 2022). Dengan demikian, kualitas layanan digital Mobile JKN sangat dipengaruhi oleh keandalan sistem, kecepatan respons, serta kemudahan penggunaan, yang pada akhirnya akan berdampak pada tingkat kepuasan pasien.

Penelitian terdahulu menunjukkan bahwa kualitas layanan digital memiliki pengaruh signifikan terhadap kepuasan pasien. (Anastasya et al., 2024)

menemukan bahwa kualitas layanan daring berpengaruh positif terhadap kepuasan pengguna (Lambe et al., 2025) melaporkan bahwa reliabilitas dan jaminan merupakan faktor dominan dalam meningkatkan kepuasan pengguna aplikasi kesehatan. (Kruse et al., 2017) juga menegaskan bahwa kepuasan terhadap layanan telehealth dipengaruhi oleh kegunaan sistem dan efektivitas komunikasi. Namun demikian, mayoritas penelitian sebelumnya dilakukan pada rumah sakit atau wilayah perkotaan, bukan pada puskesmas di daerah. Selain itu, sebagian besar studi berfokus pada layanan digital secara umum atau pada sistem antrean, sedangkan proses pendaftaran sebagai titik awal pengalaman pasien masih jarang diteliti.

Berdasarkan telaah tersebut, research gap dapat dirumuskan sebagai berikut: (1) minimnya penelitian pada konteks puskesmas, terutama di wilayah non-perkotaan seperti Puskesmas Jenggawah; (2) kurangnya fokus penelitian pada kualitas layanan pendaftaran Mobile JKN sebagai tahap awal interaksi pasien dengan layanan digital; dan (3) belum banyak penelitian yang mempertimbangkan literasi digital kelompok lanjut usia sebagai faktor yang berpotensi memengaruhi kepuasan pasien. Oleh karena itu, penelitian ini memberikan kontribusi teoretis dengan

memperluas penerapan SERVQUAL, Disconfirmation of Expectation Theory, dan model kualitas sistem dalam konteks layanan digital tingkat primer. Secara praktis, penelitian ini diharapkan menghasilkan rekomendasi peningkatan kualitas layanan pendaftaran Mobile JKN serta strategi penguatan literasi digital bagi masyarakat. Dari sisi urgensi ilmiah dan manajerial, optimalisasi Mobile JKN menjadi penting mengingat pertumbuhan peserta BPJS yang terus meningkat sehingga menuntut layanan digital yang efektif, inklusif, dan berorientasi pada kepuasan pasien.

Sejalan dengan uraian tersebut, tujuan penelitian ini adalah untuk menganalisis pengaruh kualitas layanan pendaftaran Mobile JKN yang meliputi reliabilitas, daya tanggap, empati, bukti fisik, dan jaminan terhadap kepuasan pasien di Puskesmas Jenggawah. Adapun rumusan masalah penelitian ini adalah: (1) bagaimana pengaruh reliabilitas layanan pendaftaran Mobile JKN terhadap kepuasan pasien; (2) bagaimana pengaruh daya tanggap terhadap kepuasan pasien; (3) bagaimana pengaruh empati terhadap kepuasan pasien; (4) bagaimana pengaruh bukti fisik terhadap kepuasan pasien; dan (5) bagaimana pengaruh jaminan terhadap

kepuasan pasien. Untuk menjawab rumusan masalah tersebut, penelitian ini menetapkan lima hipotesis, yaitu: H1—reliabilitas berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pasien; H2—daya tanggap berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pasien; H3—empati berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pasien; H4—bukti fisik berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pasien; dan H5—jaminan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pasien. Penyusunan hipotesis ini didasarkan pada teori SERVQUAL, teori kepuasan pelanggan, serta model kualitas sistem layanan digital yang menegaskan bahwa dimensi layanan yang baik akan meningkatkan kepuasan pengguna.

## METODE

Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan metode survei dan desain cross-sectional untuk menganalisis pengaruh kualitas layanan pendaftaran melalui aplikasi Mobile JKN terhadap kepuasan pasien. Populasi penelitian adalah seluruh pasien yang menggunakan aplikasi Mobile JKN selama periode 1,5 bulan (150 pasien). Periode ini dipilih karena mencerminkan kondisi operasional normal, tanpa perubahan kebijakan maupun gangguan sistem. Sampel

ditentukan menggunakan rumus Slovin dengan tingkat kesalahan 5%, sehingga diperoleh 109 responden. Teknik pengambilan sampel menggunakan purposive sampling dengan kriteria: pasien pernah menggunakan aplikasi Mobile JKN untuk pendaftaran, berkunjung ke puskesmas selama periode penelitian, berusia  $\geq 17$  tahun, dan bersedia mengisi kuesioner.

Instrumen penelitian dikembangkan dari SERVQUAL (Parasuraman et al., 1988) dan literatur terkait layanan digital. Proses adaptasi dilakukan agar indikator sesuai konteks aplikasi Mobile JKN. Setiap indikator diterjemahkan menjadi pertanyaan kuesioner yang diukur dengan skala Likert 1–5.

**Tabel 1. Indikator Variabel Penelitian**

Variabel	Indikator	Jumlah Item
Keandalan (Reliability / X1)	1. Aplikasi	3
	Mobile JKN	
	selalu	
	berfungsi	
	dengan	
	baik saat	
	digunakan	
2. Informasi		

	jadwal dan		pada
	layanan di		pengguna
	aplikasi		n aplikasi
	sesuai		
	kenyataan		
	3. Proses		7. Aplikasi
	pendaftaran		mudah
	n melalui		digunakan
	aplikasi		oleh
	dilakukan		berbagai
	dengan		kalangan
	cepat dan		8. Aplikasi
	tepat		memperhat
		Empati	ikan
		(Empathy /	kenyamanan
		X3)	n dan 3
	4. Aplikasi		kebutuhan
	merespons		pengguna
	perintah		
	pengguna		9. Tersedia
	dengan		panduan
	cepat		yang
	5. Tersedia		memudahk
	bantuan		an
Daya	saat		pengguna
Tanggap	mengalami 3		baru
(Responsiv	kesulitan		
eness / X2)	menggunak		10. Tampilan
	an aplikasi		aplikasi
	6. Petugas		menarik
	siap	Bukti Fisik	dan mudah 3
	membantu	(Tangibles /	dibaca
	jika ada	X4)	
	masalah		11. Fitur-fitur
			yang
			disediakan

	cukup		mudah
	lengkap		digunakan
	12. Informasi		tanpa
	dalam		bantuan
	aplikasi		orang lain
	tersusun	17. Saya dapat	menyelesai
	rapi dan	kan	
	sistematis	pendaftara	
	13. Data	n dengan	
	pribadi	lancer	
	saya terasa	18. Langkah-	
	aman saat	langkah	
	menggunak	dalam	
	an aplikasi	aplikasi	
	14. Saya	mudah	
	percaya	dipahami	
Jaminan	bahwa		
(Assurance	aplikasi ini 3		
/ X5)	resmi dan	Kecepatan	
	dapat	Layanan:	
	diandalkan	19. Proses	
	15. Prosedur	pendaftara	
	dan	n melalui	
	petunjuk	aplikasi	
	dalam	memperce	
	aplikasi	pat layanan	
	sangat jelas	saya	
	Kemudahan	20. Saya	
Kepuasan	Penggunaan:	merasa	
Pasien (Y)	16. Aplikasi	waktu	
	Mobile JKN	tunggu di	

<hr/> <p>Puskesmas menjadi lebih singkat</p> <p>21. Penggunaa n aplikasi meningkatk an efisiensi pelayanan</p> <p>Kualitas Informasi:</p> <p>22. Informasi pada aplikasi mudah dimengerti</p> <p>23. Notifikasi yang diberikan melalui aplikasi sangat membantu</p> <p>24. Informasi yang tersedia selalu akurat dan terbaru</p> <hr/>	<hr/> <p>Kenyamanan Pengalaman Pengguna:</p> <p>25. Saya merasa puas menggunak an aplikasi Mobile JKN</p> <p>26. Pengalama n saya menggunak an aplikasi ini menyenang kan</p> <p>27. Saya ingin terus menggunak an aplikasi ini untuk keperluan pendaftara n di masa depan</p> <hr/> <p>Validitas item diuji dengan korelasi Pearson, seluruh item valid (<math>p &lt; 0,01</math>). Validitas konstruk diuji menggunakan Exploratory Factor Analysis (EFA), dengan KMO <math>&gt; 0,80</math>, Bartlett's Test</p>
--	---

$p < 0,001$ , dan struktur faktor konsisten dengan dimensi SERVQUAL. Reliabilitas diuji menggunakan Cronbach's Alpha, seluruh variabel reliabel ( $\alpha > 0,7$ ).

Uji asumsi klasik menunjukkan residual normal (KS = 0,200), tidak terjadi multikolinearitas (Tolerance > 0,10; VIF < 10), dan tidak terjadi heteroskedastisitas. Analisis data dilakukan dengan regresi linier berganda, menggunakan Kepuasan Pasien (Y) sebagai variabel dependen dan X1–X5 sebagai variabel independen.

## HASIL DAN PEMBAHASAN

**Tabel 2. Model Summary**

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of Estimate
1	0,887	0,786	0,776	3,148

**Tabel 3. ANOVA**

Sumber	Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
Regression	3747,415	5	749,483	75,632	0,000
Residual	1020,695	103	9,910	—	—
Total	4768,110	108	—	—	—

110

**Tabel 4. Coefficients**

Variable	B	Std. Error	Beta	t	Sig.	Tolerance	VIF
(Konstanta)	3,834	2,596	—	1,477	0,143	—	—
Reliabilitas (X1)	1,200	0,225	0,388	5,332	0,000	0,392	2,549
Daya Tanggap (X2)	0,058	0,365	0,015	0,159	0,874	0,235	4,262
Empati (X3)	-0,344	0,245	-0,111	-1,403	0,164	0,331	3,022
Bukti Fisik (X4)	1,292	0,335	0,296	3,860	0,000	0,354	2,821
Jaminan (X5)	1,470	0,294	0,414	4,993	0,000	0,303	3,305

Persamaan regresi:  $Y = 3,834 + 1,200X_1 + 0,058X_2 - 0,344X_3 + 1,292X_4 + 1,470X_5$



Reliabilitas (X1) berpengaruh signifikan ( $p < 0,001$ ) terhadap kepuasan pasien. Pasien menilai aplikasi memuaskan ketika pendaftaran akurat, lancar, dan konsisten. Bukti fisik (X4) juga signifikan ( $p < 0,001$ ), karena tampilan aplikasi, navigasi, dan kelengkapan menu memengaruhi pengalaman pengguna. Jaminan (X5) adalah prediktor paling dominan ( $\beta = 0,414$ ), menunjukkan pentingnya keamanan data dan rasa percaya pengguna pada layanan digital.

Daya tanggap (X2) dan empati (X3) tidak signifikan, karena layanan digital minim interaksi personal dan pasien lebih menilai keberhasilan pendaftaran daripada kecepatan respon atau empati. Secara simultan, Adjusted  $R^2 = 0,776$ , artinya 77,6% variasi kepuasan pasien dijelaskan oleh kualitas layanan digital Mobile JKN.

## KESIMPULAN

Kualitas layanan pendaftaran melalui Mobile JKN berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pasien secara simultan. Variabel yang berpengaruh signifikan adalah Reliabilitas (X1), Bukti Fisik (X4), dan Jaminan (X5), dengan Jaminan sebagai prediktor paling dominan. Variabel yang tidak signifikan adalah Daya Tanggap (X2) dan Empati (X3), karena layanan digital minim interaksi langsung. Model penelitian mampu

menjelaskan 77,6% variasi kepuasan pasien, menegaskan kualitas layanan digital sebagai faktor kunci keberhasilan implementasi Mobile JKN.

## DAFTAR PUSTAKA

- Anastasya, D., Husaein, A., & Aryani, L. (2024). Analisis Pengaruh Kualitas Layanan Aplikasi Mobile JKN Menggunakan Metode E-Servqual Untuk Pengguna di Kota Jambi. *Jurnal Manajemen Teknologi Dan Sistem Informasi (JMS)*, 4(2), 793–802.  
<https://doi.org/https://doi.org/10.33998/jms.2024.4.2.1920>
- Anggraeni, N. W., Sutrisno, T. A., & Sugiarsi, S. S. (2024). Hubungan Mutu Pelayanan Pendaftaran Onlinepasien Rawat Jalan Dengan Kepuasan Pasien JKN Di RSUD Kabupaten Temanggung. *Indonesian Journal of Health Information Management*, 4(1).  
<https://ijhim.stikesmhk.ac.id/index.php/ojsdata/article/view/154>
- Bahri, S., Amri, A., & Siregar, A. A. (2022). Analisis Kualitas Pelayanan Aplikasi Mobile Jkn Bpjs Kesehatan Menggunakan Metode Service Quality (Servqual). *Industrial*

- Engineering Journal*, 11(2).  
<https://doi.org/10.53912/iej.v11i2.837>
- DeLone, W. H., & McLean, E. R. (2003). The DeLone and McLean model of information systems success: a ten-year update. *Journal of Management Information Systems*, 19(4), 9–30.  
<https://doi.org/https://doi.org/10.1080/07421222.2003.11045748>
- Hoque, R., & Sorwar, G. (2017). Understanding factors influencing the adoption of mHealth by the elderly: An extension of the UTAUT model. *International Journal of Medical Informatics*, 101, 75–84.  
<https://doi.org/https://pubmed.ncbi.nlm.nih.gov/28347450/>
- Kotler, P., Keller, K. L., Brady, M., Goodman, M., & Hansen, T. (2016). *Marketing Management 3rd edn PDF eBook*. Pearson Higher Ed.
- Kruse, C. S., Krowski, N., Rodriguez, B., Tran, L., Vela, J., & Brooks, M. (2017). Telehealth and patient satisfaction: a systematic review and narrative analysis. *BMJ Open*, 7(8), e016242.  
<https://doi.org/https://doi.org/10.1136/bmjopen-2017-016242>
- Kumalasari, G. A., & Wahab, S. (2024). Penaruh Pendaftaran Online pada Aplikasi Mobile JKN terhadap Kepuasan Pasien di RS AMC Bandung. *PRETOTIF: JURNAL KESEHATAN MASYARAKAT*, 8(3), 5926–5933.  
<https://journal.piksi.ac.id/index.php/jhmss/article/view/1196>
- Lambe, H. G., Widayarni, M., & Grahadian, K. (2025). Pengaruh Sistem Registrasi Online (Mobile JKN) terhadap Kepuasan Pasien pada Manajemen Sistem Janji Temu. *Jurnal Ilmiah Manajemen, Ekonomi, & Akuntansi (MEA)*, 9(1), 1041–1056.  
<https://doi.org/https://doi.org/10.31955/mea.v9i1.5070>
- Oliver, R. L. (1980). A cognitive model of the antecedents and consequences of satisfaction decisions. *Journal of Marketing Research*, 17(4), 460–469.  
<https://eli.johogo.com/Class/p19.pdf>
- Palas, J. U., Sorwar, G., Hoque, M. R., & Sivabalan, A. (2022). Factors influencing the elderly's adoption of mHealth: an empirical study using extended UTAUT2 model. *BMC Medical Informatics and Decision Making*, 22(1), 191.  
<https://bmcmmedinformdecismak.biomedcentral.com/articles/10.1186/s12911-022-01917-3>

- Pohan, H. D. J., Meliala, S. A., & Sulisna, A. (2022). Hubungan kepuasan pasien peserta BPJS Kesehatan dengan pendaftaran online pada penggunaan aplikasi mobile-JKN. *INFOKES (Informasi Kesehatan)*, 6(2), 102–108. <https://doi.org/https://doi.org/10.56689/infokes.v6i2.839>
- Putri, D. A., & Maharani, C. (2023). Analysis of Service Quality JKN Mobile Application Toward Participants Satisfaction of the Health Social Security Implementing Agency (BPJS) Tegal Regency. *Media Ilmu Kesehatan*, 12(3), 289–304. <https://doi.org/10.30989/mik.v12i3.887>
- Safitri, R. D. D., Basuki, D., & Zakiyah, A. (2024). *Kepuasan Pasien Rawat Jalan dalam Penggunaan Aplikasi Sistem Pendaftaran Online “NUHA” di Rumah Sakit Mawaddah Medika* [Perpustakaan Universitas Bina Sehat]. [https://repositori.ubsppni.ac.id/bitstream/handle/123456789/2867/202001149\\_BAB II.pdf?sequence=5&isAllowed=y](https://repositori.ubsppni.ac.id/bitstream/handle/123456789/2867/202001149_BAB%20II.pdf?sequence=5&isAllowed=y)
- Setiawan, D. R., Harahap, S. G., & Ludovikus, L. (2024). Hubungan Kualitas Pelayanan Pendaftaran Online pada Aplikasi Jaksehat dengan Kepuasan Pasien di Puskesmas Kecamatan Tambora. *MAHESA: Malahayati Health Student Journal*, 4(11), 5192–5206. <https://doi.org/https://doi.org/10.33024/mahesa.v4i11.17348>
- Tjiptono, F. (2007). *Service, quality satisfaction*. Andi Offset.
- Utami, W. A. (2024). *Hubungan Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Pendaftaran Online Peserta BPJS Kesehatan pada Aplikasi Mobile JKN di Kota Makassar*. Universitas Hasanuddin Makassar. <https://repository.unhas.ac.id/id/eprint/39195/>