

**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**

**[sofianadwiyahuning@gmail.com](mailto:sofianadwiyahuning@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
			h
Keandalan (Reliability / X1)	1. Aplikasi selalu berfungsi dengan baik saat digunakan	3	
	2. Informasi		

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

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

---

Puskesmas

menjadi

lebih

singkat

21.

Penggunaan

dan aplikasi

meningkatkan

efisiensi

pelayanan

Kenyamanan

Pengalaman

Pengguna:

25. Saya

merasa

puas

menggunakan

aplikasi

Mobile JKN

26. Pengalaman

Kualitas

dan saya

Informasi:

menggunakan

22. Informasi

dan aplikasi

pada

ini

aplikasi

menyenangkan

mudah

kan

dimengerti

27. Saya ingin

23. Notifikasi

terus

yang

menggunakan

diberikan

dan aplikasi

melalui

ini untuk

aplikasi

keperluan

sangat

pendaftaran

membantu

dan di masa

24. Informasi

depan

yang

Validitas item diuji dengan

tersedia

korelasi Pearson, seluruh item valid ( $p <$

selalu

0,01). Validitas konstruk diuji

akurat dan

menggunakan Exploratory Factor Analysis

terbaru

(EFA), dengan KMO  $> 0,80$ , Bartlett's Test

$p < 0,001$ , 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.
Regressi on	3747, 415	5	749, 483	75,6 32	0,0 00
Residual	1020, 695	103	9,91 0	—	—
Total	4768,	108	—	—	—

**Tabel 4. Coefficients**

Variabel	B	Std. Error	Beta	t	Sig.	To leran	To 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	0,445	-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 Bpjks 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 Onlinr pada Aplikasi Mobile JKN terhadap Kepuasan Pasien di RS AMC Bandung. *PREPOTIF: JURNAL KESEHATAN MASYARAKAT*, 8(3), 5926–5933.  
<https://journal.piksi.ac.id/index.php/jhmss/article/view/1196>
- Lambe, H. G., Widyarini, 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://bmcmedinformdecismak.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 Unversitas Bina Sehat]. [https://repository.ubs-ppni.ac.id/bitstream/handle/123456789/2867/202001149\\_BABII.pdf?sequence=5&isAllowed=y](https://repository.ubs-ppni.ac.id/bitstream/handle/123456789/2867/202001149_BABII.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/>