

# **PENGUKURAN INDEKS KEPUASAN PASIEN PESERTA BPJS PENGGUNA APLIKASI MOBILE JKN DI PUSKESMAS SIBELA MENGGUNAKAN METODE *ELECTRONIC SERVICE QUALITY***

**Adisia Desi Handayani<sup>1)</sup>, Oliva Virvizat Prasastin\***

<sup>1)</sup>Mahasiswa Program Studi Administrasi Kesehatan, Universitas Kusuma Husada Surakarta.

\*Dosen Program Studi Administrasi Kesehatan, Universitas Kusuma Husada Surakarta.

[adisiadesi27@gmail.com](mailto:adisiadesi27@gmail.com)

## **Abstrak**

Mobile JKN menjadi salah satu sarana untuk mempermudah kebutuhan peserta dan calon peserta JKN-KIS. Mobile JKN adalah kegiatan administrative yang biasa dilakukan di kantor cabang atau fasilitas Kesehatan. Tujuannya yaitu untuk mempermudah dalam mendaftar online, serta memudahkan dalam akses informasi terkait data kepesertaan, melihat tagihan iuran peserta, mendapat layanan FKTP (Fasilitas Kesehatan Tingkat Pertama) dan FKTL (Fasilitas Rujukan Tingkat Lanjutan) serta mudah bagi masyarakat jika ingin menyampaikan saran maupun keluhan. Metode yang digunakan untuk mengetahui seberapa besar pengaruh terhadap kepuasan pengguna dari sebuah sistem aplikasi adalah metode *E-Serv Qual*. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui Pengukuran Indeks Kepuasan Pasien Peserta BPJS Pengguna Aplikasi *Mobile JKN* Di Puskesmas Sibela Menggunakan Metode *Electronic Service Quality*. Jenis penelitian ini adalah penelitian kuantitatif dengan pendekatan *cross sectional*. Objek penelitian ini adalah Pengukuran Indeks Kepuasan Pasien Peserta Bpjs Pengguna Aplikasi *Mobile Jkn* Di Puskesmas Sibela Menggunakan Metode *Electronic Service Quality*. Penentuan sampel dilakukan dengan cara random sampling sebanyak 100 sampel dengan kriteria tertentu. Teknik pengumpulan data dengan menggunakan kuesioner. Analisis data menggunakan uji univariat dan uji regresi berganda. Hasil penelitian menunjukkan nilai gap pada dimensi *contact* (kontak) adalah negatif (-) sebesar -0,34 sehingga dapat disimpulkan bahwa kinerja yang diberikan oleh aplikasi *Mobile JKN* pada dimensi tersebut belum sesuai harapan pasien pengguna aplikasi *Mobile JKN* di Puskesmas Sibela dapat disimpulkan bahwa pada dimensi tersebut tidak memuaskan bagi pengguna aplikasi *Mobile JKN* di Puskesmas Sibela.

**Kata Kunci** : BPJS Kesehatan, Aplikasi *Mobile JKN*, teori *E-Serv Qual*, Kepuasan

Mobile JKN is one of the means to facilitate the needs of JKN-KIS participants and prospective participants. Mobile JKN is an administrative activity that is usually carried out at branch offices or health facilities. The aim is to make it easier to register online, as well as to make it easier to access information related to membership data, see participant contribution bills, get FKTP (First Level Health Facilities) and FKTL (Advanced Referral Facilities) services and make it easy for the public to submit suggestions or complaints. The method used to determine how much influence on user satisfaction from an application system is the *E-Serv Qual* method. This study aims to determine the Measurement of Patient Satisfaction Index for BPJS Participant Users of the *JKN Mobile Application* at the Sibela Health Center Using the *Electronic Service Quality Method*. This type of research is a quantitative study with a cross sectional approach. The object of this study is the Measurement of Patient Satisfaction Index for Bpjs Participants Using the *Jkn Mobile Application* at the Sibela Health Center Using the *Electronic Service Quality Method*. Determination of the sample is done by means of random sampling of 100 samples with certain criteria. Data collection techniques using a questionnaire. Data analysis used univariate test and multiple regression test. The results showed that the gap value on the contact dimension was negative (-) of -0.34 so it could be concluded that the performance provided by the *Mobile JKN* application on this dimension did not meet the expectations of patients using the *Mobile JKN* application at the Sibela Health Center. these dimensions are not satisfactory for users of the *Mobile JKN* application at the Sibela Health Center.

**Keywords** : Health BPJS, *JKN mobile applications*, *E-Serv Qual* theory, Satisfaction

## PENDAHULUAN

Perkembangan teknologi informasi yang semakin pesat memberikan kemudahan serta manfaat yang cukup banyak, salah satunya yaitu industry kesehatan. Teknologi Informasi yang berkembang pesat saat ini mendorong BPJS Kesehatan untuk melakukan inovasi digital. Menurut UU No.24 Tahun 2011 program untuk jaminan social atau dikenal dengan nama Badan Penyelenggaraan Jaminan Sosial (BPJS) yang bertujuan untuk memenuhi dan menyelenggarakan pemberian jaminan kebutuhan dasar hidup yang layak kepada setiap peserta atau anggota keluarganya. Masyarakat juga dapat merasakan mafaat teknologi dalam kesehatan melalui Program Jaminan Kesehatan Nasional-Kartu Indonesia Sehat (JKN-KIS) yang diselenggarakan oleh BPJS Kesehatan, dan dipastikan seluruh penduduk Indonesia terlindungi oleh jaminan kesehatan yang komprehensif, adil, dan merata.

Mobile JKN menjadi salah satu sarana untuk mempermudah kebutuhan peserta dan calon peserta JKN-KIS. Mobile JKN adalah kegiatan administrative yang biasa dilakukan di kantor cabang atau fasilitas Kesehatan. Dijelaskan oleh BPJS Kesehatan bahwa Aplikasi Mobile JKN merupakan aplikasi yang dapat diakses di *smartphone*. Tujuannya yaitu untuk mempermudah dalam mendaftar online, serta memudahkan dalam akses informasi terkait data kepesertaan, melihat tagihan iuran peserta, mendapat layanan FKTP (Fasilitas Kesehatan Tingkat Pertama) dan FKTL (Fasilitas Rujukan Tingkat Lanjutan) serta

mudah bagi masyarakat jika ingin menyampaikan saran maupun keluhan. Kemudahan lainnya bagi peserta yang lupa membawa kartu BPJS saat pengobatan dapat menggunakan aplikasi JKN, maka kartu BPJS bisa langsung diperlihatkan kepada petugas dan pada aplikasi ini terdaftar secara per kartu keluarga bukan individu.

Menurut Ali Ghufron Mukti dalam Konferensi Internasional: 20 th ISSA International Conference of Social Security Actuaries, Statisticians and Investment Specialist (ACT 2022), pandemic Covid-19 memberikan tantangan baru bagi pengelola jaminan social di dunia termasuk BPJS Kesehatan, khususnya dalam hal bagaimana memperhitungkan proyeksi pembiayaan pelayanan kesehatan di masa mendatang. Apalagi untuk negara seperti seperti Indonesia yang memiliki kompleksitas geografis, social, dan ekonomi. Saat ini jumlah peserta pengguna BPJS per 7 Oktober 2022 sebanyak 246.464.342 jiwa. Hal ini mengalami kenaikan sebesar 10.764.342 jiwa dibandingkan dengan jumlah tahun 2021 per Desember 235.700.000 jiwa Kemenko PMK).

Menurut data yang diperoleh dari Badan Pusat Statistik, Provinsi Jawa Tengah pada tahun 2022 dengan jumlah penduduk sebanyak 37.488.244 jiwa sekitar 32.200.099 jiwa yang sudah terdaftar dalam program JKN. Artinya penduduk yang belum terdaftar JKN sebanyak 5.288.178 jiwa. Hal ini mengalami kenaikan sebesar 2.298.511 jumlah peserta JKN dengan penambahan penduduk sebanyak 10.258.244 dari tahun sebelumnya jumlah pada tahun 2021 daritotal penduduk 37.230.000 jiwa

yang terdaftar JKN sebanyak 29.901.588. Artinya penduduk Jawa Tengah yang belum terdaftar JKN pada tahun 2021 sebanyak 7.328.412.

Data dari BPJS Kesehatan Kota Surakarta menyatakan bahwa Puskesmas yang merupakan kepesertaan BPJS 4 tertinggi yaitu Puskesmas Sangkrah, Sibela, Gambirsari, dan Pajang. Menurut data dari Puskesmas Sibela, jumlah kunjungan per Desember 2022 sebanyak 63.524 jiwa dengan jumlah peserta BPJS sebanyak 36.507 jiwa dan peserta non BPJS sebanyak 27.017 jiwa. Untuk Pengguna Mobile JKN Puskesmas Sibela sebanyak 2.824 jiwa dan bukan pengguna Mobile JKN sebanyak 33.683 jiwa. Menurut data dari Puskesmas Gambirsari, jumlah kunjungan per Desember 2022 sebanyak 45.174 jiwa dengan jumlah peserta BPJS sebanyak 31.937 jiwa dan peserta non BPJS sebanyak 13.237 jiwa. Kemudian data dari Puskesmas Pajang, jumlah kunjungan per Desember 2022 sebanyak 54.490 jiwa dengan jumlah peserta BPJS sebanyak 30.194 jiwa dan peserta non BPJS sebanyak 24.296 jiwa. Untuk Pengguna Mobile JKN Puskesmas Pajang sebanyak 2.663 jiwa dan bukan pengguna Mobile JKN sebanyak 27.531 jiwa.

Dari data yang diperoleh dapat disimpulkan bahwa pengguna Mobile JKN tertinggi adalah Puskesmas Sibela dengan jumlah 2.824 pengguna. Namun, masih terdapat 30.859 peserta BPJS Kesehatan yang belum menggunakan aplikasi Mobile JKN. Dari latar belakang tersebut penulis tertarik untuk menganalisis kepuasan pasien peserta BPJS pengguna aplikasi Mobile JKN

menggunakan metode *Elektronic Service Quality (E-Serv Qual)* di Puskesmas Sibela yang dikemukakan oleh Zeithaml dkk dengan tujuh dimensi, yaitu *Efficiency* (Efisiensi), *Reliability* (keandalan), *Fulfillment*, *Privacy* (Privasi), *Responsiveness* (daya tanggap), *Compensation* (kompensasi), dan *Contact* (kontak). Untuk teknis pelaksanaan analisis lapangan dibuat sebuah instrument berupa kuisioner yang menjawab ketujuh dimensi tersebut. Berdasarkan uraian di atas, peneliti tertarik melakukan penelitian di Puskesmas Sibela. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui “Untuk Mengetahui Indeks Kepuasan Pasien Peserta BPJS Pengguna Aplikasi Mobile JKN Di Puskesmas Sibela Menggunakan Metode Electronic Service Quality”

## **METODOLOGI PENELITIAN**

Penelitian ini dilakukan di Puskesmas Sibela yang beralamat di Jalan Sibela Timur 4 No.1, Mojosongo, Kecamatan Jebres, Kota Surakarta, Provinsi Jawa Tengah 57127 yang dilakukan pada dilakukan pada bulan Maret-April 2023. Penelitian ini menggunakan metode kuantitatif, dengan subjek penelitian adalah Aplikasi Mobile JKN di Puskesmas Sibela baik dari internal Puskesmas maupun pasien. Teknik pengambilan data menggunakan kuisioner dan wawancara serta dokumentasi. Metode yang digunakan untuk menganalisis yaitu metode *Elektronic Service Quality (E-Serv Qual)*. Metode *E-Serv Qual* merupakan metode yang menjelaskan tentang *Efficiency* (Efisiensi), *Reliability* (keandalan), *Fulfillment* (pemenuhan), *Privacy* (Privasi), *Responsiveness*

(daya tanggap), *Compensation* (kompensasi), *Contact* (kontak).

Populasi pada penelitian ini adalah jumlah pasien pengguna aplikasi Mobile JKN Puskesmas Sibela. Penentuan sampel penelitian menggunakan menggunakan Teknik *purposive random sampling*. Kriteria inklusi dalam penelitian ini adalah Pasien Puskesmas Sibela, Pasien Puskesmas Sibela yang pernah menggunakan aplikasi Mobile JKN berusia minimal 17 tahun dan bersedia mejadi responden yang dinyatakan dalam lembar *informed consent*. Jumlah sampel yang digunakan adalah 100 responden.

Alat yang digunakan pada penelitian ini adalah berupa kuisisioner mengenai *Efficiency* (Efisiensi), *Reliability* (keandalan), *Fulfillment*, *Privacy* (Privasi), *Responsiveness* (daya tanggap), *Compensation* (kompensasi), dan *Contact* (kontak). Analisa data penelitian ini menggunakan metode *E-Serv Qual* dengan bantuan aplikasi excel menghitung rata-rata skor harapan dan rata-rata pelayanan yang diterima oleh pasien pengguna aplikasi Mobile JKN di Puskesmas Pajang untuk kemudian dihitung kesejangannya dengan cara mengurangi skor rata-rata harapa dan skor rata-rata pelayanan yang diterima pasien pengguna aplikasi Mobile JKN di Puskesmas Pajang dari masing-masing indikator.

## HASIL DAN PEMBAHASAN

### 1. Univariat

Tabel 1. Karakteristik Responden

Karakteristik	Jumlah	
	n	Presentase
Usia :		

17-25 tahun	22	22 %
26-35 tahun	46	46 %
36-45 Tahun	15	15 %
46-55 Tahun	17	17 %
<b>Jenis Kelamin</b>		
Laki-laki	14	14 %
Perempuan	86	86 %
<b>Pendidikan Terakhir :</b>		
SMP	8	8 %
SMA	76	76 %
Perguruan Tinggi	16	16 %
<b>Pekerjaan :</b>		
Pelajar/Mahasiswa	16	16 %
PNS	3	3 %
Pegawai Swasta	50	50 %
Buruh	13	13 %
Pedagang	3	3 %
Tidak Bekerja	15	15 %

Berdasarkan tabel 1 diatas, dapat diketahui bahwa responden dalam penelitian ini usia 26-35 tahun sebanyak 46 orang dengan presentase 46%, perempuan lebih tinggi dibandingkan laki-laki yaitu sebanyak 86 orang dengan presentase 86%, SMA sebanyak 76 orang dengan presentase 76%, pekerjaan pegawai swasta sebanyak 50 orang dengan presentase sebanyak 50%.

### 2. Analisis Metode Electronic Service Quality

#### 1) *Efficiency* (Efisiensi)

Tabel 2. Kepuasan Pasien Berdasarkan Dimensi

*Efficiency* (Efisiensi)

PERTANYAAN	K	H	GAP
Aplikasi Mobile JKN mudah diakses	6	3,3	0,3
Informasi yang terdapat dalam aplikasi Mobile JKN sesuai dengan kebutuhan pasien	3,2	3,1	0,1
Informasi yang terdapat dalam aplikasi Mobile JKN tersusun dengan rapi	3,2	3,1	0,1
Aplikasi Mobile JKN mudah digunakan	3,3	3,3	0,1

Aplikasi Mobile JKN dapat diakses dengan cepat	3,1	3,2	-0,1
Tampilan aplikasi Mobile JKN menarik dan mudah dipahami	3,2	3,4	-0,2
<b>RATA-RATA</b>	<b>3,28</b>	<b>3,23</b>	<b>0,05</b>

Berdasarkan hasil pada tabel 2 di atas, hitungan nilai *gap* keseluruhan pertanyaan adalah positif (+) yaitu senilai **0,05** yang berarti bahwa kinerja Aplikasi Mobile JKN lebih dari harapan pengguna aplikasi tersebut.

## 2) Reliability (Keandalan)

Tabel 3. Kepuasan Pasien Berdasarkan Dimensi Reliability (Keandalan)

PERTANYAAN	K	H	GAP
Sistem aplikasi Mobile JKN bekerja dengan baik dan akurat sesuai kebutuhan pasien	3,3	3,2	0,1
Informasi pada aplikasi Mobile JKN lengkap dan mudah dipahami	3,3	3,1	0,2
Informasi pada aplikasi Mobile JKN dapat diakses selama 24 jam/ tidak terbatas	3,1	3,2	-0,1
Saya mudah mengakses informasi yang ada di aplikasi Mobile JKN ini	3	3,1	-0,1
Customer Service dapat menyelesaikan keluhan dengan baik	2,9	3,2	-0,3
<b>RATA-RATA</b>	<b>3,12</b>	<b>3,16</b>	<b>-0,04</b>

Berdasarkan hasil pada tabel 3 di atas, bahwa hitungan nilai *gap* keseluruhan pertanyaan adalah negative (-) yaitu senilai **-0,04** yang berarti bahwa kinerja Aplikasi Mobile JKN kurang dari harapan pengguna aplikasi tersebut.

## 3) Fullfilment (Pemenuhan)

Tabel 4. Kepuasan Pasien Berdasarkan Dimensi Dimensi Fullfilment (Pemenuhan)

PERTANYAAN	K	H	GAP
Pelayanan yang ditawarkan jujur	3,2	3,3	-0,1
Pelayanan yang diterima sesuai dengan permintaan pasien	3,3	3,2	0,1
Biaya yang ditawarkan sesuai dengan jasa saat pembayaran	3	3,3	-0,3
Aplikasi Mobile JKN memberikan layanan pada waktu sesuai yang dijanjikan	3	3,2	-0,2
Aplikasi Mobile JKN menyediakan informasi layanan yang akurat	3	3,2	-0,2
<b>RATA-RATA</b>	<b>3,1</b>	<b>3,24</b>	<b>-0,14</b>

Berdasarkan hasil pada tabel 4 di atas, bahwa hitungan nilai *gap* keseluruhan pertanyaan adalah negative (-) yaitu senilai **-0,14** yang berarti bahwa kinerja Aplikasi Mobile JKN kurang dari harapan pengguna aplikasi tersebut.

## 4) Privacy (Privasi)

Tabel 5. Kepuasan Pasien Berdasarkan Dimensi Dimensi Privacy (Privasi)

PERTANYAAN	K	H	GAP
Saya merasa aplikasi Mobile JKN tidak akan menyalahgunakan data pasien	3,4	3,3	0,1
Aplikasi Mobile JKN dapat dipercaya keamanannya	3,5	3,3	0,2
Saya merasa bisa mempercayai aplikasi Mobile JKN untuk melakukan konsultasi bersama dokter terkait keluhan saya	3,3	3,2	0,1
Saya merasa aplikasi Mobile JKN melindungi informasi tentang riwayat	3,3	3,2	0,1

konsultasi dan keluhan saya			
Informasi terkait data pribadi (nama, alamat, nomor telepon, dan lain-lain) terjamin keamanannya	3,37	3,2	0,17
<b>RATA-RATA</b>	<b>3,374</b>	<b>3,24</b>	<b>0,134</b>

Berdasarkan tabel 5 di atas, nilai hitungan nilai *gap* keseluruhan pertanyaan adalah positif (+) yaitu senilai **0,134** yang berarti bahwa kinerja Aplikasi Mobile JKN lebih dari harapan pengguna aplikasi tersebut.

### 5) Responsiveness (Daya Tanggap)

Tabel 6. Kepuasan Pasien Berdasarkan Dimensi Dimensi *Responsiveness* (Daya Tanggap)

PERTANYAAN	K	H	GAP
Customer Service merespon permintaan pasien dengan cepat	2,9	3,1	-0,2
Informasi yang ada dalam situs jelas, lengkap dan mudah dipahami	3,2	3,3	-0,1
Aplikasi Mobile JKN selalu melakukan update informasi secara rutin	3	3,2	-0,2
Aplikasi Mobile JKN menyediakan informasi ketika terjadi masalah	3	3,2	-0,2
Aplikasi Mobile JKN menanggapi masalah/ keluhan dalam 24 jam	2,9	3,2	-0,3
<b>RATA-RATA</b>	<b>3</b>	<b>3,2</b>	<b>-0,2</b>

Berdasarkan tabel 6 diatas, hitungan nilai *gap* keseluruhan pertanyaan adalah negative (-) yaitu senilai **-0,2** yang berarti bahwa kinerja Aplikasi Mobile JKN kurang dari harapan pengguna aplikasi tersebut.

### 6) Compensation (Kompensasi)

Tabel 7. Kepuasan Pasien Berdasarkan Dimensi Dimensi *Compensation* (Kompensasi)

PERTANYAAN	K	H	GAP
Aplikasi Mobile JKN sangat bermanfaat bagi penggunanya.	3,2	3,1	0,1
Aplikasi Mobile JKN dianggap efektif bagi pasien peserta JKN di puskesmas Sibela.	2,5	3,3	-0,8
Aplikasi Mobile JKN mempermudah pasien untuk mendapatkan pelayanan kesehatan di Puskesmas Sibela.	2,7	3,2	-0,5
Adanya perbedaan manfaat yang dirasakan peserta JKN sebelum dan sesudah adanya Aplikasi Mobile JKN di Puskesmas Sibela.	2,9	3,2	-0,3
Aplikasi Mobile JKN merupakan salah satu layanan digital yang praktis dan menghemat waktu peserta JKN di Puskesmas Sibela.	2,8	3,1	-0,3
<b>RATA-RATA</b>	<b>2,82</b>	<b>3,18</b>	<b>-0,36</b>

Berdasarkan tabel 7 diatas, hitungan nilai *gap* keseluruhan pertanyaan adalah negative (-) yaitu senilai **-0,36** yang berarti bahwa kinerja Aplikasi Mobile JKN kurang dari harapan pengguna aplikasi tersebut.

## 7) Contact (Kontak)

Tabel 8. Kepuasan Pasien Berdasarkan Dimensi Dimensi *Contact* (Kontak)

PERTANYAAN	K	H	GAP
Aplikasi Mobile JKN menyediakan akses komunikasi (telepon, email, instagram, dan lain-lain) untuk mengatasi keluhan pasien	2,9	3,2	-0,3
Akses komunikasi (telepon, email, instagram, dan lain-lain) masih aktif dan dapat dihubungi	3	3,3	-0,3
Aplikasi Mobile JKN memiliki <i>customer service</i> yang selalu online setiap saat	2,7	3,3	-0,6
<i>Customer Service</i> memperlakukan pasien secara sopan ketika melakukan komunikasi baik via chat maupun via telepon	3	3,2	-0,2
<i>Customer Service</i> secara konsisten bersikap sopan terhadap pasien ketika melakukan komunikasi baik via chat maupun via telepon	2,9	3,2	-0,3
<b>RATA-RATA</b>	<b>2,9</b>	<b>3,24</b>	<b>-0,34</b>

Berdasarkan tabel 8 diatas, hitungan nilai *gap* keseluruhan pertanyaan adalah negative (-) yaitu senilai **-0,34** yang berarti bahwa kinerja Aplikasi Mobile JKN kurang dari harapan pengguna aplikasi tersebut.

## 8) Nilai *Gap* Keseluruhan Dimensi

Tabel 9. Nilai *Gap* Keseluruhan Dimensi

PERTANYAAN	K	H	GAP
<i>Efficiency</i>	3,6	3,3	0,3
	3,2	3,1	0,1
	3,2	3,1	0,1
	3,4	3,3	0,1

<i>Reability</i>	3,1	3,2	-0,1
	3,2	3,4	-0,2
	3,3	3,2	0,1
	3,3	3,1	0,2
	3,1	3,2	-0,1
<i>Fullfilment</i>	3	3,1	-0,1
	2,9	3,2	-0,3
	3,2	3,3	-0,1
	3,3	3,2	0,1
	3	3,3	-0,3
<i>Privacy</i>	3	3,2	-0,2
	3	3,2	-0,2
	3,4	3,3	0,1
	3,5	3,3	0,2
	3,3	3,2	0,1
<i>Responsivennes</i>	3,3	3,2	0,1
	3,37	3,2	0,17
	2,9	3,1	-0,2
	3,2	3,3	-0,1
	3	3,2	-0,2
<i>Compensation</i>	3	3,2	-0,2
	2,9	3,2	-0,3
	3,2	3,1	0,1
	2,5	3,3	-0,8
	2,7	3,2	-0,5
<i>Contact</i>	2,9	3,2	-0,3
	2,9	3,2	-0,3
	3	3,3	-0,3
	2,7	3,3	-0,6
	3	3,2	-0,2
<b>RATA-RATA</b>	<b>3,09</b>	<b>3,21</b>	<b>-0,12</b>

Berdasarkan tabel 9 diatas, Nilai *Gap* dari keseluruhan pertanyaan dari ketujuh dimensi dihitung dengan cara menghitung selisih antara nilai rata-rata kinerja sebesar 3,09 dengan nilai rata-rata nilai harapan sebesar 3,21 dari keseluruhan pertanyaan yang kemudian dari perhitungan tersebut menghasilkan nilai *gap* atau kesenjangan sebesar -0,12 yang berarti bahwa kinerja yang diberikan aplikasi Mobile JKN lebih rendah dibandingkan dengan harapan pengguna aplikasi Mobile JKN. Secara keseluruhan pengguna aplikasi Mobile JKN pada Puskesmas Pajang tidak merasa puas terhadap kinerja aplikasi Mobile JKN. Hasil

dari penelitian ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Harminto(26) yaitu didapatkan nilai gap sebesar -0,51, sehingga dapat diartikan bahwa secara keseluruhan kualitas pelayanan yang diberikan oleh Klinik Cipinang Jakarta masih belum memenuhi harapan pasien.

## **KESIMPULAN**

1. Dari keseluruhan kualitas layanan yang diberikan oleh aplikasi Mobile JKN di Puskesmas Sibela memiliki *gap* negative yang berarti masih terdapat kesenjangan antara kinerja yang diberikan oleh aplikasi Mobile JKN dengan harapan pasien pengguna aplikasi Mobile JKN di Puskesmas Sibela.
2. Nilai *gap* pada dimensi *efficiency* (efisiensi) dan *privacy* (privasi) adalah positif (+) sebesar 0,05 sehingga dapat disimpulkan bahwa kinerja yang diberikan oleh aplikasi Mobile JKN pada dimensi tersebut melebihi harapan pasien pengguna aplikasi Mobile JKN di Puskesmas Sibela atau dapat disimpulkan bahwa pada dimensi tersebut sangat memuaskan bagi pengguna aplikasi Mobile JKN di Puskesmas Sibela.
3. Nilai *gap* pada dimensi *privacy* (privasi) adalah positif (+) sebesar 0,134 sehingga dapat disimpulkan bahwa kinerja yang diberikan oleh aplikasi Mobile JKN pada dimensi tersebut melebihi harapan pasien pengguna aplikasi Mobile JKN di Puskesmas Sibela atau dapat disimpulkan bahwa pada dimensi tersebut sangat memuaskan bagi

pengguna aplikasi Mobile JKN di Puskesmas Sibela.

4. Nilai *gap* pada dimensi *reliability* (keandalan) adalah negatif (-) sebesar -0,04 sehingga dapat disimpulkan bahwa kinerja yang diberikan oleh aplikasi Mobile JKN pada dimensi tersebut belum sesuai harapan pasien pengguna aplikasi Mobile JKN di Puskesmas Sibela dapat disimpulkan bahwa pada dimensi tersebut tidak memuaskan bagi pengguna aplikasi Mobile JKN di Puskesmas Sibela.
5. Nilai *gap* pada dimensi *fulfillment* (pemuahan) adalah negatif (-) sebesar -0,14 sehingga dapat disimpulkan bahwa kinerja yang diberikan oleh aplikasi Mobile JKN pada dimensi tersebut belum sesuai harapan pasien pengguna aplikasi Mobile JKN di Puskesmas Sibela dapat disimpulkan bahwa pada dimensi tersebut tidak memuaskan bagi pengguna aplikasi Mobile JKN di Puskesmas Sibela.
6. Nilai *gap* pada dimensi *responsiveness* (daya tanggap) adalah negatif (-) sebesar -0,2 sehingga dapat disimpulkan bahwa kinerja yang diberikan oleh aplikasi Mobile JKN pada dimensi tersebut belum sesuai harapan pasien pengguna aplikasi Mobile JKN di Puskesmas Sibela dapat disimpulkan bahwa pada dimensi tersebut tidak memuaskan bagi pengguna aplikasi Mobile JKN di Puskesmas Sibela.
7. Nilai *gap* pada dimensi *compensation* (kompensasi) adalah negatif (-) sebesar -0,36 sehingga dapat disimpulkan bahwa kinerja yang diberikan oleh aplikasi Mobile JKN pada dimensi tersebut belum sesuai



harapan pasien pengguna aplikasi Mobile JKN di Puskesmas Sibela dapat disimpulkan bahwa pada dimensi tersebut tidak memuaskan bagi pengguna aplikasi Mobile JKN di Puskesmas Sibela.

8. Nilai gap pada dimensi *contact* (kontak) adalah negatif (-) sebesar -0,34 sehingga dapat disimpulkan bahwa kinerja yang diberikan oleh aplikasi Mobile JKN pada dimensi tersebut belum sesuai harapan pasien pengguna aplikasi Mobile JKN di Puskesmas Sibela dapat disimpulkan bahwa pada dimensi tersebut tidak memuaskan bagi pengguna aplikasi Mobile JKN di Puskesmas Sibela.

## SARAN

1. Pada dimensi *efficiency* (efisiensi) diperoleh nilai *gap* positif (+), perlu dipertahankan karena pasien pengguna aplikasi Mobile JKN sudah merasa sangat puas. Namun, atribut yang mengasilkan nilai *gap* negative yang perlu diperbaiki adalah berkaitan dengan kecepatan dalam mengakses serta tampilan yang menarik dan mudah dipahami.
2. Pada dimensi *privacy* (privasi) diperoleh nilai *gap* positif (+), perlu dipertahankan karena pasien pengguna aplikasi Mobile JKN sudah merasa sangat puas dan tidak ada atribut yang mengasilkan nilai negatif.
3. Pada dimensi *reliability* (keandalan) diperoleh nilai *gap* negative (-) dan diharapkan aplikasi Mobile JKN memberikan layanan yang bekerja dengan baik dan sesuai yang dibutuhkan pasien salah satunya kemudahan mengakses informasi dan penyelesaian keluhan pasien dengan baik.
4. Pada dimensi *fulfillment* (pemenuhan) diperoleh nilai *gap* negative (-) dan diharapkan aplikasi Mobile JKN di Puskesmas Sibela dapat meningkatkan pemenuhan jaminan-jaminan yang telah dijanjikan seperti penyediaan informasi layanan yang akurat dan memberikan layanan pada waktu yang sesuai yang dijanjikan.
5. Pada dimensi *responsiveness* (daya tanggap) diperoleh nilai *gap* negative (-) dan diharapkan aplikasi Mobile JKN dapat merespon permintaan pasien dengan cepat, memberikan informasi update secara rutin, dan menyediakan informasi ketika terjadi masalah, serta menanggapi keluhan dalam 24 jam.
6. Pada dimensi *compensation* (kompensasi) diperoleh nilai *gap* negative (-) dan diharapkan adanya perbaikan system pelayananan pada aplikasi Mobile JKN untuk dapat memberikan layanan serta mempermudah pasien dalam mendapatkan pelayanan kesehatan pada pasien atau pengguna aplikasi Mobile JKN.
7. Pada dimensi *contact* (kontak) diperoleh nilai *gap* negative (-) dan diharapkan aplikasi Mobile JKN dapat terus meningkatkan interaksi antara

pasien dengan customer service melalui kontak yang tersedia pada aplikasi Mobile JKN sehingga pasien atau pengguna mudah untuk menghubungi jika terjadi masalah

8. Bagi peneliti selanjutnya diharapkan dapat menemukan faktor maupun metode lain yang belum terdapat pada penelitian ini sehingga dapat meningkatkan kepuasan pengguna aplikasi Mobile JKN di Puskesmas Sibela

#### DAFTAR PUSTAKA

1. Kintan Maharani D, Putri Aria Gita A. Analisis Kepuasan Pengguna Situs Website Puskesmas Pajang Menggunakan Metode Electronic Service Quality. *J Kesehat.* 2022;
2. Asmaul Khusna, Doddy Ridwandono, Arista Pratama. Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan dan Penggunaan Berkelanjutan Aplikasi Mobile JKN di Kabupaten Sidoarjo. *J Inform dan Sist Inf.* 2021;2(2):152–61.
3. Suhadi S. Dampak Penggunaan Aplikasi Mobile Jkn Terhadap Pelayanan Bpjs. *J Kesehat.* 2022;15(1):11–23. Surakarta K. 1) , \* 1). :1–14.
4. Lusianti D. Pengukuran Kepuasan Peserta Jkn Melalui Pendekatan Importance-Performance Analysis. *J Sains Pemasar Indones (Indonesian J Mark Sci.* 2017;16(1):17.
5. Billyarta GW, Sudarusman E. Pengaruh Kualitas Layanan Elektronik (E-Servqual) Terhadap Kepuasan Konsumen Di Sleman Diy. *J Optim.* 2021;18(1):41–62.
6. Kadarisman M. Pengertian dan Filosofi Manajemen Kompensasi. *Manaj Sumber Daya Mns.* 2011;1–53.
7. Purba PP. Analisis Kepuasan Pasien Terhadap Sistem Pendaftaran Rawat Jalan Online di RSUP Dr. Sardjito Yogyakarta. *Infokes J Ilm Rekam Medis dan Inform Kesehat.* 2022;12(1):44–8.
8. Indriaty DR, Ekonomi F, Diponegoro U. Analisis pengaruh tingkat kualitas pelayanan jasa puskesmas terhadap kepuasan pasien. 2010;
9. Aminah Nur. Analisis Pengurusan Surat Rujukan Bpjs Kesehatan Di Rumah Sakit Umum Daerah (Rsud) Teluk Kuantan Kabupaten Kuantan Singingi. *Juhanperak [Internet].*2021;34555.Availablefrom: <http://ejournal.uniks.ac.id/index.php/PERAK/article/view/1728%0Ahttps://ejournal.uniks.ac.id/index.php/PERAK/article/download/1728/1283>
10. Djollong AF. Tehnik Pelaksanaan Penelitian Kuantitatif (Technique of Quantitative Research). Istiqra’ J Pendidik dan Pemikir Islam [Internet]. 2014;2(1):86–100. Available from: <https://jurnal.umpar.ac.id/index.php/istiqra/article/view/224>
11. Ratnasari D, Misnaniarti M, Windusari Y. Analisis Kualitas Layanan Pasien Jaminan Kesehatan Nasional (JKN) Mandiri di Instalasi Rawat Jalan

Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD)  
Sekayu Tahun 2019. J Kesehat  
Vokasional. 2020;5(2):74.