

**ANALISIS KEPUASAN PENGGUNAAN APLIKASI MOBILE JKN TERHADAP  
PENDAFTARAN ONLINE DI RS PKU MUHAMMADIYAH SURAKARTA  
MENGUNAKAN METODE ELECTRONIC SERVICE QUALITY (E-SERVQUAL)**

**Alfina Pramesti<sup>1)</sup>, Anggi Putri Aria Gita \***

<sup>1)</sup>Mahasiswa Program Studi Sarjana Administrasi Kesehatan, Fakultas Ilmu Kesehatan,  
Universitas Kusuma Husada  
[alfinapramesti13@gmail.com](mailto:alfinapramesti13@gmail.com)

\*Dosen Program Studi Sarjana Administrasi Kesehatan Universitas Kusuma Husada

**ABSTRAK**

Fasilitas pelayanan kesehatan memiliki kewajiban memberikan pelayanan kesehatan yang sesuai dengan Standar Pelayanan Minimal (SPM) yang dapat menimbulkan kepuasan pada pasien. Kepuasan pasien merupakan cerminan kualitas pelayanan kesehatan yang menjadi salah satu indikator dalam menilai mutu pelayanan di rumah sakit [1]. Dalam upaya memberikan pelayanan kesehatan dengan cara yang maksimal di era digitalisasi perkembangan teknologi yang semakin canggih diharapkan institusi pelayanan kesehatan dapat mengikuti perkembangan teknologi untuk menunjang operasional sehingga mampu memberi bukti dan memberikan hasil yang lebih baik untuk individu dan pasien berdasarkan kebutuhan. RS PKU Muhammadiyah Surakarta merupakan rumah sakit dengan teknologi modern yang telah menerapkan sistem pendaftaran secara online yang terintegrasi dengan aplikasi Mobile JKN [2]. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui gambaran kepuasan penggunaan aplikasi Mobile JKN terhadap pendaftaran online di RS PKU Muhammadiyah Surakarta dengan cara membandingkan antara layanan yang diharapkan dengan layanan yang dirasakan oleh pasien. Metode penelitian yang digunakan dalam melakukan penelitian ini yaitu metode *electronic service quality*. Merupakan metode analisis yang digunakan untuk mengukur tingkat kepuasan pengguna situs *website* dengan menghitung *gap* atau kesenjangan antara layanan yang diharapkan dengan layanan yang dirasakan dalam pendaftaran online melalui aplikasi Mobile JKN di RS PKU Muhammadiyah Surakarta [3]. Hasil penelitian menunjukkan kesenjangan dari seluruh dimensi adalah negatif (-) yaitu sebesar -0,09, nilai *gap* dimensi *Efficiency* (efisiensi) sebesar 0,00, nilai *gap* dimensi *Reability* (keandalan) sebesar -0,04, nilai *gap* dimensi *Fullfilment* (pemenuhan) sebesar -0,17, nilai *gap* dimensi *Privacy* (privasi) sebesar -0,19, nilai *gap* dimensi *Reability* (daya tanggap) sebesar -0,12 dan nilai *gap* dimensi *Contact* (kontak) sebesar -0,05.

**Kata kunci:** Mobile JKN, E-Service Quality, Kepuasan Pasien

# ANALYSIS OF SATISFACTION WITH THE USE OF THE JKN MOBILE APPLICATION ON ONLINE REGISTRATION AT PKU MUHAMMADIYAH SURAKARTA HOSPITAL USING THE ELECTRONIC SERVICE QUALITY METHOD (E-SERVQUAL)

Alfina Pramesti<sup>1)</sup>, Anggi Putri Aria Gita\*

<sup>1)</sup>Student of the Bachelor of Health Administration Study Program, Faculty of Health Sciences,  
Kusuma Husada University  
[alfinapramesti13@gmail.com](mailto:alfinapramesti13@gmail.com)

\*Lecturer of the Bachelor of Health Administration Study Program, Kusuma Husada University

## ABSTRACT

Health service facilities have the obligation to provide health services that are in accordance with Minimum Service Standards (SPM) that can cause satisfaction to patients. Patient satisfaction is a reflection of the quality of health services which is one of the indicators in assessing the quality of service in hospitals [1]. In an effort to provide health services in a maximum way in the era of digitalization, increasingly sophisticated technological developments are expected to be able to follow technological developments to support operations so as to be able to provide evidence and provide better results for individuals and patients based on needs. PKU Muhammadiyah Surakarta Hospital is a hospital with modern technology that has implemented an online registration system integrated with the JKN Mobile application [2]. This study aims to determine the picture of satisfaction with using the JKN Mobile application for online registration at PKU Muhammadiyah Surakarta Hospital by comparing the expected service with the service felt by patients. The research method used in conducting this research is the electronic service quality method. Is an analytical method used to measure the level of website user satisfaction by calculating the gap between the expected service and the perceived service in online registration through the JKN Mobile application at PKU Muhammadiyah Surakarta Hospital [3]. The results showed that the gap of all dimensions was negative (-) which was -0.09, the gap value of the Efficiency dimension (efficiency) was 0.00, the gap value of the Reliability dimension (reliability) was -0.04, the gap value of the Fulfillment dimension (fulfillment) was -0.17, the gap value of the Privacy dimension (privacy) was -0.19, Reliability dimension gap value of -0.04, Fulfillment dimension gap value of -0.17, Privacy dimension gap value of -0.19, Reliability dimension gap value of -0.12 and Contact dimension gap value of -0.05.

**Keywords:** Mobile JKN, E-Service Quality, Patient Satisfaction

## PENDAHULUAN

Fasilitas pelayanan kesehatan memiliki kewajiban memberikan pelayanan kesehatan yang sesuai dengan Standar Pelayanan Minimal (SPM) yang dapat menimbulkan kepuasan pada pasien. Kepuasan pasien merupakan cerminan kualitas pelayanan kesehatan yang menjadi salah satu indikator dalam menilai mutu pelayanan di rumah sakit. Rumah sakit adalah institusi pelayanan kesehatan yang menyelenggarakan pelayanan kesehatan perorangan secara paripurna yang menyediakan pelayanan rawat inap, rawat jalan, dan gawat darurat. Sebagai salah satu fasilitas pelayanan kesehatan mempunyai misi untuk dapat mewujudkan upaya kesehatan dalam rangkaian pembangunan kesehatan secara menyeluruh dan terpadu [1].

Dalam upaya memberikan pelayanan kesehatan dengan cara yang maksimal di era digitalisasi perkembangan teknologi yang semakin canggih diharapkan institusi pelayanan kesehatan dapat mengikuti perkembangan teknologi untuk menunjang operasional sehingga mampu memberi bukti dan memberikan hasil yang lebih baik untuk individu dan pasien berdasarkan kebutuhan.

RS PKU Muhammadiyah Surakarta merupakan salah satu rumah sakit yang telah meraih penghargaan nasional dari BPJS Kesehatan sebagai *Runner up* FKRTL Berkomitmen Terbaik dalam Program JKN pada tahun 2022 Tingkat Nasional Kategori RS Kelas B, yang diserahkan langsung oleh Direktur Jaminan Pelayanan Kesehatan BPJS

Kesehatan kepada Direktur RS PKU Muhammadiyah Surakarta. Direktur RS PKU Muhammadiyah Surakarta mengungkapkan bahwa sejak awal kehadiran Program JKN-KIS, pihaknya menyadari bahwa program ini sangat berpihak untuk kesejahteraan masyarakat khususnya pasien JKN-KIS[2].

Berdasarkan studi pendahuluan yang telah dilakukan oleh peneliti di bagian rekam medis RS PKU Muhammadiyah Surakarta diperoleh data dimana rata-rata sebanyak 769 pasien yang berkunjung setiap. Beberapa pasien yang mendaftar secara manual dengan datang langsung ke rumah sakit dan beberapa pasien mendaftar pelayanan dokter secara *online* sehingga tidak perlu menunggu lama di loket pendaftaran.

Tabel 1 Jumlah Kunjungan Pasien Rawat Jalan di RS PKU Muhammadiyah Surakarta

No	Bulan	Pasien Pendaftar Manual	Pasien Pendaftar Online
1	Januari	6318	12362
2	Februari	5275	12109
3	Maret	5558	14429
Rata-rata perbulan		5717	12967

Sumber data oleh rekam medis RS PKU Muhammadiyah Surakarta, 2023

Tabel diatas menunjukkan data kunjungan pasien yang mendaftar secara online dan manual di RS PKU Muhammadiyah Surakarta. Dengan adanya pendaftaran layanan antrean online di RS PKU Muhammadiyah Surakarta salah satunya melalui aplikasi Mobile JKN diharapkan dapat memenuhi harapan kepuasan

pasien yang berobat di RS PKU Muhammadiyah Surakarta.

Survei kepuasan pasien pengguna aplikasi mobile JKN terhadap pendaftaran di RS PKU Muhammadiyah Surakarta belum dilakukan, khususnya pada pendaftaran online. Oleh karena itu penulis tertarik untuk meneliti kepuasan pasien terhadap pendaftaran online dengan judul “Analisis Kepuasan Penggunaan Aplikasi Mobile JKN Terhadap Pendaftaran Online Di RSUD Bung Karno Kota Surakarta Dengan Metode E-ServQual”. Metode yang akan digunakan peneliti untuk mengukur kualitas jasa layanan yaitu metode Electronic Service Quality (E-Serv Qual) dari atribut masing-masing dimensi, diantaranya: 1. Effeiciency (efisiensi) 2. Reability (keandalan) 3. Fulfillment (pemenuhan) 4. Privacy (privasi) 5. Responsiveness (daya tanggap) 6. Compensation (kompensasi) 7. Contact (kontak) [4]. Sehingga akan diperoleh nilai gap (kesenjangan) yang merupakan selisih antara persepsi pasien terhadap layanan yang telah diterima dengan harapan terhadap yang akan diterima. Penelitian ini diharapkan dapat digunakan untuk meningkatkan dan mempertahankan kualitas mutu serta kepuasan pasien terhadap pelayanan khususnya di instalasi rekam medis bagian pendaftaran yang nantinya juga dapat digunakan sebagai acuan rumah sakit lain dalam peningkatan kualitas mutu pelayanan pendaftaran online.

## METODOLOGI

Jenis penelitian ini adalah penelitian kuantitatif deskriptif dengan rancangan penelitian cross

sectional menggunakan metode electronic service quality (E-servqual). Penelitian ini dilakukan pada bulan April-Mei 2023 di RS PKU Muhammadiyah Surakarta. Populasi dalam penelitian ini adalah total pasien pendaftar layanan online melalui aplikasi mobile JKN di RS PKU Muhammadiyah Surakarta. Dengan jumlah sampel sebanyak 100 orang dihitung menggunakan Teknik random sampling. Instrument yang digunakan adalah kuesioner dengan 24 pertanyaan tertutup. Analisis data yang digunakan adalah metode electronic service quality yaitu dengan cara menghitung gap antara kinerja yang diberikan dengan harapan pasien pendaftar layanan online melalui aplikasi mobile JKN di RS PKU Muhammadiyah Surakarta.

## HASIL DAN PEMBAHASAN

### 1. Karakteristik Responden

Tabel 1 Karakteristik Responden

Karateristik Responden	Jumlah	
	n	%
Kelompok umur :		
17 – 25 tahun	48	48%
26 – 36 tahun	26	26%
36 – 45 tahun	18	18%
46 – 55 tahun	4	4%
55 tahun keatas	3	3%
Jenis Kelamin ;		
Laki – laki	49	49%
Perempuan	51	51%
Pendidikan Terakhir ;		
SD	0	0%

SMP	8	8%
SMA/Sederajat	43	43%
Perguruan Tinggi	49	49%
Pekerjaan ;		
Pelajar/Mahasiswa	22	22%
PNS	16	16%
Wiraswasta	26	26%
Pegawai Buruh	23	23%
Lain-lain	13	13%

Sumber : Pengolahan Data oleh Peneliti, 2023

Berdasarkan Tabel karakteristik responden, diketahui bahwa jumlah kelompok umur paling banyak yaitu 17-25 tahun dengan frekuensi sebesar 48%, Berjenis kelamin perempuan dengan frekuensi sebesar 51%, berpendidikan Perguruan tinggi dengan frekuensi sebesar 49%, dan pekerjaan sebagai wiraswasta dengan frekuensi sebesar 26%.

## 2. Hasil Analisis gap tiap Dimensi

### a. Efficiency (efisiensi)

*Efficiency* (efisiensi) mengarah pada kemampuan pelanggan untuk masuk ke situs web, menemukan produk yang diinginkan serta mendapatkan informasi yang berhubungan dengan produk tersebut, serta proses *check out* produk dengan upaya yang minimal. Kemudahan dan kecepatan situs web pada saat diakses oleh pelanggan [5]. Berikut merupakan hasil perhitungan nilai *gap* dimensi *efficiency* (efisiensi).

Tabel 3 Kepuasan Pasien Berdasarkan Dimensi Efficiency (efisiensi)

Atribut	Persepsi	Harapan	Gap
---------	----------	---------	-----

<b>E1</b>	4,04	4,21	-0,17
<b>E2</b>	4,05	4,02	0,03
<b>E3</b>	4,10	4,08	0,02
<b>E4</b>	4,34	4,29	0,05
<b>E5</b>	4,33	4,26	0,07
<b>Rata-rata</b>	<b>4,17</b>	<b>4,17</b>	<b>0,00</b>

Sumber : Pengolahan Data Oleh Peneliti, 2023

Berdasarkan tabel 3 pada dimensi ini nilai gap yang diperoleh dari rumus Persepsi (X) - Harapan (Y) dari keseluruhan poin pernyataan adalah nol (0,00) yang berarti bahwa persepsi pengguna terhadap kinerja layanan sesuai dengan harapan pasien. Pasien merasa puas terhadap dimensi *efficiency* (efisiensi) pada pendaftaran online melalui aplikasi mobile JKN.

### b. Reability (keandalan)

Reability (keandalan) Mengarah pada fungsi teknis suatu situs atau aplikasi, yaitu sejauh mana suatu situs atau aplikasi tersedia dan dapat berfungsi dengan baik. Segala macam fungsi teknis harus dapat berjalan dengan lancar tanpa terhambat oleh apapun [5]. Berikut hasil perhitungan nilai gap pada dimensi Reability (keandalan).

Tabel 4 Kepuasan pasien Berdasarkan Dimensi Reability (keandalan)

Atribut	Persepsi	Harapan	Gap
<b>R6</b>	4,34	4,34	0,00
<b>R7</b>	4,13	4,13	0,00
<b>R8</b>	4,01	4,18	-0,17
<b>R9</b>	4,40	4,35	0,05
<b>Rata-rata</b>	<b>4,19</b>	<b>4,25</b>	<b>-0,04</b>

Sumber : Pengolahan Data Oleh Peneliti, 2023

Berdasarkan Tabel 4 didapat hasil perhitungan yang diperoleh dari rumus Persepsi (X) – Harapan (Y) dari keseluruhan poin pernyataan adalah negatif (-) senilai -0,04 yang berarti bahwa persepsi pengguna terhadap kinerja pendaftaran layanan melalui Mobile JKN lebih rendah dibandingkan harapan. Pasien tidak puas terhadap dimensi reability (keandalan) pada pendaftaran online melalui aplikasi mobile JKN.

c. Fulfillment (pemenuhan)

Fulfillment yaitu mengarah pada ketepatan janji atas suatu layanan, informasi ketersediaan produk, serta proses pengiriman produk sesuai dengan waktu yang telah dijanjikan. Segala macam proses transaksi harus dilakukan dengan sesuai apa yang diharapkan oleh pelanggan [5]. Berikut data perhitungan nilai gap pada dimensi fulfillment (pemenuhan).

Tabel 5 Kepuasan Pasien Berdasarkan Dimensi Fulfillment (pemenuhan)

Atribut	Persepsi	Harapan	Gap
<b>F10</b>	3,87	4,26	-0,39
<b>F11</b>	4,01	4,30	-0,29
<b>F12</b>	4,36	4,33	0,03
<b>F13</b>	4,29	4,32	-0,03
<b>Rata-rata</b>	<b>4,13</b>	<b>4,30</b>	<b>-0,17</b>

Sumber : Pengolahan Data Oleh Peneliti, 2023

Berdasarkan Tabel 5 terhitung nilai gap pada dimensi fulfillment (keandalan) yang diperoleh dari rumus persepsi (X) – Harapan (Y) dari keseluruhan poin pernyataan adalah negatif (-) senilai -0,17 yang berarti bahwa persepsi pelanggan terhadap kinerja pendaftaran

layanan melalui aplikasi Mobile JKN lebih rendah dibandingkan harapan pelanggan. Pasien tidak puas terhadap dimensi fulfillment (pemenuhan) pada pendaftaran online melalui aplikasi mobile JKN.

d. Privacy (privasi)

Privacy yaitu mencakup jaminan bahwa data-data pelanggan tidak akan tersebar kepada pihak manapun dan informasi kartu kredit terjamin keamanannya [5]. Berikut merupakan hasil perhitungan nilai gap pada dimensi privacy (privasi).

Tabel 6 Kepuasan Pasien Berdasarkan Dimensi Privacy (privasi)

Atribut	Persepsi	Harapan	Gap
<b>P14</b>	3,92	4,07	-0,15
<b>P15</b>	3,88	4,02	-0,14
<b>P16</b>	3,89	4,16	-0,27
<b>P17</b>	3,83	4,03	-0,20
<b>Rata-rata</b>	<b>3,88</b>	<b>4,07</b>	<b>-0,19</b>

Sumber : Pengolahan Data Oleh Peneliti, 2023

Berdasarkan Tabel 6 hasil perhitungan nilai gap pada dimensi privasi yang diperoleh dari rumus persepsi (X) – Harapan (Y) dari keseluruhan poin pernyataan adalah negatif (-) senilai -0,19 yang berarti persepsi pengguna terhadap kinerja pelayanan pendaftaran layanan melalui mobile JKN lebih rendah dibandingkan harapan pelanggan. Pasien tidak puas terhadap dimensi privacy (privasi) pada pendaftaran online melalui aplikasi mobile JKN.

e. Responsiveness (daya tanggap)

Responsiveness yaitu mencakup pada kemampuan perusahaan dalam menyampaikan informasi yang tepat kepada pelanggan ketika pelanggan sedang mengalami masalah dalam mengakses situs atau aplikasi, serta perusahaan mempunyai mekanisme untuk menangani pengembalian dan memberikan jaminan online [5]. Berikut merupakan tabel data perhitungan nilai gap dimensi Responsiveness (daya tanggap).

Tabel 7 Kepuasan Pasien Berdasarkan Dimensi Responsiveness

Atribut	Persepsi	Harapan	Gap
<b>R18</b>	3,84	4,06	-0,32
<b>R19</b>	4,03	4,11	-0,09
<b>R20</b>	3,83	4,04	-0,21
<b>R21</b>	4,10	4,06	0,04
<b>Rata-rata</b>	<b>3,95</b>	<b>4,07</b>	<b>-0,12</b>

Sumber : Pengolahan Data oleh Peneliti, 2023

Berdasarkan Tabel 7 hasil perhitungan nilai gap pada dimensi ini yang diperoleh dari rumus Persepsi (X) – Harapan (Y) dari keseluruhan poin pernyataan adalah negatif (-) senilai -0,12 yang berarti persepsi pasien terhadap kinerja pendaftaran layanan melalui Mobile JKN lebih rendah dibandingkan harapan. Pasien tidak puas terhadap dimensi responsiveness (daya tanggap) pada pendaftaran online melalui aplikasi mobile JKN

#### f. Contact (kontak)

Contact merupakan dimensi yang mengacu pada ketersediaan layanan untuk pelanggan agar dapat berbicara langsung dengan staf layanan pelanggan baik melalui percakapan

online atau melalui saluran telepon (bukan berbicara dengan mesin) ketika pelanggan membutuhkan informasi terkait produk dan layanan [5]. Terhitung nilai gap dimensi contact (kontak) sebagai berikut.

Tabel 8 Kepuasan Pasien Berdasarkan Dimensi Contact (kontak)

Atribut	Persepsi	Harapan	Gap
<b>C22</b>	4,00	4,00	0,00
<b>C23</b>	4,00	4,03	-0,03
<b>C24</b>	3,87	4,01	-0,14

Sumber : Pengolahan Data oleh Peneliti, 2023

Hasil perhitungan pada Tabel 8 nilai gap pada dimensi ini yang diperoleh dari rumus Persepsi (X) – Harapan (Y) dari keseluruhan butir pertanyaan adalah negatif (-) senilai -0,5 yang berarti bahwa persepsi pelanggan terhadap kinerja pendaftaran online melalui mobile JKN lebih rendah dibandingkan harapan pelanggan. Pasien tidak puas terhadap dimensi contact (kontak) pada pendaftaran online melalui aplikasi mobile JKN

### 3. Hasil Analisis gap Keseluruhan Dimensi

Tabel 9 Nilai Tabel Keseluruhan Dimensi

Dimensi	Persepsi	Harapan	Gap
	i	n	p
<b>Efficiency (effisiensi)</b>	4,04	4,21	-0,17
	4,05	4,02	0,03
	4,10	4,08	0,02
	4,34	4,29	0,05
	4,33	4,26	0,07
	4,34	4,34	0,00

<b>Reability</b>	4,13	4,13	0,00
<b>(keandalan)</b>	4,01	4,18	-
			0,17
	4,40	4,35	0,05
<b>Fulfillment</b>	3,87	4,26	-
<b>(pemenuhan)</b>			0,39
	4,01	4,30	-
			0,29
	4,36	4,33	0,03
	4,29	4,32	-
			0,03
<b>Privacy</b>	3,92	4,07	-
<b>(privasi)</b>			0,15
	3,88	4,02	-
			0,14
	3,89	4,16	-
			0,27
	3,83	4,03	-
			0,20
<b>Responsiveness</b>	3,84	4,06	-
<b>(daya tanggap)</b>			0,32
	4,03	4,11	-
			0,09
	3,83	4,04	-
			0,21
	4,10	4,06	0,04
<b>Contact</b>	4,00	4,00	0,00
<b>(kontak)</b>	4,00	4,03	-
			0,03
	3,87	4,01	-
			0,14
<b>Rata – rata</b>	<b>4,06</b>	<b>4,15</b>	<b>-</b>
<b>Total</b>			<b>0,09</b>

Sumber : Pengolahan Data oleh Peneliti, 2023

Berdasarkan Tabel 9 Pengolahan data gap keseluruhan, diperoleh nilai rata – rata gap

keseluruhan yaitu negatif sebesar -0,09 yang artinya kinerja layanan lebih rendah dari harapan pasien. Pasien kurang puas terhadap kinerja layanan pendaftaran online melalui aplikasi mobile JKN di RS PKU Muhammadiyah Surakarta.

## KESIMPULAN

Berdasarkan hasil perhitungan kepuasan penggunaan aplikasi Mobile JKN terhadap pendaftaran online di RS PKU Muhammadiyah Surakarta menggunakan metode Electronic Service Quality (E-ServQual) dapat disimpulkan :

1. Hasil perhitungan keseluruhan rata – rata nilai gap pada keenam dimensi adalah negatif (-) sebesar -0,09 yang artinya kinerja layanan lebih rendah dibandingkan dengan harapan pasien. Dapat disimpulkan bahwa pasien belum merasa puas atau kinerja layanan belum sesuai dengan harapan pasien saat pendaftar online melalui aplikasi mobile JKN di RS PKU Muhammadiyah Surakarta.

2. Pada dimensi Efficiency (efisiensi) didapatkan hasil perhitungan nol sebesar 0,00 Dapat disimpulkan bahwa kinerja layanan yang diberikan sudah sesuai dengan harapan pasien dengan arti lain pasien sudah cukup merasa puas terhadap dimensi efisiensi maka perlu dipertahankan kualitasnya untuk menjaga mutu pada layanan pendaftaran online melalui mobile JKN di RS PKU Muhammadiyah Surakarta.

3. Terdapat dimensi dengan hasil perhitungan rata – rata nilai gap negatif yaitu dimensi Reability (keandalan) sebesar -0,04 ,

Fulfillment (pemenuhan) sebesar -0,17 , Privacy (privasi) sebesar -0,19 , Responsiveness (daya tanggap) sebesar -0,12 dan Contact (kontak) sebesar -0,05. Dimensi tersebut perlu ditingkatkan kualitas layanan karena belum memenuhi tingkat kepuasan pasien.

4. Adapun faktor yang menjadi fokus perhatian dengan gap negatif tertinggi yaitu dimensi Privacy (privasi).

## **SARAN**

1. Pada dimensi Efficiency (efisiensi) diharapkan dapat dipertahankan dan ditingkatkan karena nilai perhitungan ada pada angka nol, yang berarti sudah sesuai dengan harapan pasien. Ditingkatkan agar kinerja layanan memiliki kualitas diatas harapan pasien.

2. Pada dimensi Reability (keandalan) diharapkan RS PKU Muhammadiyah Surakarta dapat meningkatkan kualitas layanan petugas customer service kepada pasien pendaftar online guna mencapai tingkat kepuasan pasien pendaftar online dengan cara memberikan informasi secara jelas kepada pengguna mengenai cara pendaftaran agar pengguna memahami dan dapat melakukan pendaftaran dengan mudah.

3. Pada dimensi Fulfillment (pemenuhan) diharapkan layanan pendaftaran online melalui aplikasi mobile JKN dapat meningkatkan kualitas pemenuhan informasi yang sesuai dan akurat serta layanan yang sesuai dengan yang dijanjikan. Perlu dibenahi atau dievaluasi lagi sistem pada layanan pendaftaran online melalui

aplikasi mobile JKN. Demi mempertahankan kepercayaan pasien yang telah memberikan harapan tinggi terhadap layanan tersebut. Diperlukan terus-menerus upgrade sistem baik itu situs maupun aplikasi agar tetap stabil di keadaan apapun. Selain itu harus tepat waktu yang artinya tidak boleh terlambat, karena informasi merupakan landasan dalam pengambilan keputusan, relevan, artinya informasi harus bermanfaat bagi pemakainya termasuk pasien pendaftar layanan online melalui aplikasi mobile JKN.

4. Pada dimensi Privacy (privasi) diharapkan layanan pendaftaran online melalui mobile JKN dapat memberikan jaminan keamanan data pribadi pasien untuk meningkatkan kepercayaan pasien terhadap pelayanan.

5. Pada dimensi Responsiveness (daya tanggap) diharapkan layanan customer service perlu meningkatkan daya tanggap secara aktif sehingga masalah serta permintaan pasien dapat teratasi dengan cepat. Meningkatkan Ketrampilan bagi mereka yang menangani masalah.

6. Pada dimensi Contact (kontak) Sebaiknya pihak aplikasi mobile JKN dapat meningkatkan kualitas layanan call centre. Pada dasarnya alasan diterapkan call centre diterapkan dengan tujuan meningkatkan kepuasan pelanggan, ketika pengguna merasa puas maka akan berpengaruh pada peningkatan kualitas layanan. Karena pada dasarnya tujuan dari call centre merupakan media untuk para pengguna aplikasi untuk berbicara dengan perusahaan maka perusahaan akan mampu menampung apa

keinginan dan harapan pengguna terhadap masalah atau kendala pada sistem aplikasi.

7. Bagi peneliti selanjutnya diharapkan dapat melakukan penelitian evaluasi sistem layanan atau analisis faktor yang mempengaruhi ketidakpuasan pasien sehingga dapat meningkatkan kualitas layanan pendaftaran online melalui aplikasi Mobile JKN di RS PKU Muhammadiyah Surakarta.

### UCAPAN TERIMAKASIH

Dalam pembuatan penelitian ini, peneliti banyak menghadapi kesulitan dan hambatan, namun bantuan berbagai pihak, maka peneliti dapat menyelesaikannya. Oleh karena itu, peneliti ingin mengucapkan terimakasih kepada yang terhormat:

1. Seluruh dosen Universitas Kusuma Husada. Terkhusus dosen program studi sarjana administrasi Kesehatan.
2. Seluruh tenaga kerja di RS PKU Muhammadiyah Surakarta yang telah membantu serta memfasilitasi penelitian ini.
3. Semua pihak yang tidak bisa peneliti sebutkan satu per satu.

### DAFTAR PUSTAKA

- [1] Permenkes RI, "Klasifikasi dan Perizinan Rumah Sakit," *Implement. Sci.*, vol. 39, no. 1, pp. 1–15, 2020.
- [2] BPJS Kesehatan, "Dukung Ekosistem Digital JKN-KIS, RS PKU Muhammadiyah Surakarta Dianugerahi Penghargaan," *Profil BPJS Kesehatan*, 2020. <https://www.bpjs-kesehatan.go.id/bpjs/post/read/2022/2200/Supporting-the-JKN-KIS-Digital-Ecosystem-PKU-Muhammadiyah-Surakarta-Hospital-Awarded>.
- [3] F. Tjiptono, *Service Quality and Satisfaction*, 4th ed. 2019.
- [4] R. Lubis and S. Atin, "E-service quality of hospital to measure patient satisfaction," *J. Eng. Sci. Technol.*, vol. 15, pp. 21–27, 2020.
- [5] B. Alviza Putra, "Pengaruh E-Service Quality pada Kepuasan Pelanggan Pengguna E-Commerce di Bandar Lampung," <Http://Repository.Teknokrat.Ac.Id/Id/Eprint/3643>, pp. 11–30, 2021.