Jurnal Pusat Manajemen
Publisher: Universitas Dehasen Bengkulu
e-ISSN 3048-3840
Journal URL: https://jurnalunived.com/index.php/PUSMAN
DOI : 10.37676/pusman

Efektifitas Penggunaan Aplikasi Mobile Jkn Terhadap Tingkat Kepuasan Serta Pengaruh Kualitas Pelayanan Elektronik Pada Pasien Rawat Jalan Di Rs Mitra Sehat Situbondo

Effectiveness Of Using The Jkn Mobile Application On Satisfaction Levels And The Impact Of Electronic Service Quality On Outpatient Patients At Rs Mitra Sehat Situbondo

Diana Nur Syabila [1]; Karona Cahya Susena [2]; Zheryl Zabrina Hibatullah [3]
1 Program Studi Manajemen,Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Universitas Terbuka,Tanggerang Selatan
2 Program Studi Magister Manajemen, Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Universitas Dehasen, Bengkulu
3 Program Studi Magister Statistika, Fakultas Sains, Teknologi, dan Matematika, Universitas Brawijaya, Malang
Email: [1] Dianassyabila@gmail.com ;[2] karona.cs@unived.id

Diterima (*Received*): [20 September 2026] | **Direvisi (*Revised*):** [28 Oktober 2026]
Disetujui (*Accepted*): [25 September 2026] | **Diterbitkan (*Published*):** [30 Oktober 2026]
© Penulis, 2026. Artikel ini merupakan artikel akses terbuka yang didistribusikan berdasarkan Lisensi Creative Commons Atribusi-BerbagiSerupa 4.0 Internasional **(CC BY-SA 4.0): https://creativecommons.org/licenses/by-sa/4.0/**

ABSTRAK
Digitalisasi layanan Jaminan Kesehatan Nasional melalui aplikasi Mobile JKN diharapkan mempermudah akses peserta, tetapi keluhan teknis dan perbedaan literasi digital masih membuat kepuasan pengguna bervariasi. Penelitian ini bertujuan menganalisis pengaruh efektivitas penggunaan aplikasi Mobile JKN dan kualitas pelayanan elektronik terhadap kepuasan pasien rawat jalan di RS Mitra Sehat Situbondo. Penelitian menggunakan pendekatan kuantitatif dengan desain survei potong lintang terhadap 100 responden pengguna Mobile JKN yang dipilih secara purposif. Instrumen berupa kuesioner skala Likert 24 butir yang diadaptasi dari konsep perceived usefulness, E-S-QUAL, dan teori konfirmasi harapan. Data dianalisis dengan regresi linear berganda menggunakan skor total setelah uji validitas, reliabilitas, dan uji asumsi klasik. Seluruh butir valid dan reliabel dengan Cronbach's alpha 0,879–0,949. Residual berdistribusi normal, tidak terjadi multikolinearitas (VIF = 1,087), dan tidak terdapat heteroskedastisitas berdasarkan uji Glejser. Efektivitas penggunaan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan (B = 0,408; p < 0,001), demikian pula kualitas pelayanan elektronik (B = 0,200; p < 0,001). Secara simultan, kedua variabel menjelaskan 38,1% variasi kepuasan (F = 29,813; p < 0,001). Temuan ini menunjukkan bahwa kepuasan peserta dibentuk oleh keberhasilan aplikasi menyelesaikan kebutuhan layanan dan oleh mutu proses digitalnya, sehingga rumah sakit dan BPJS Kesehatan perlu memperkuat keandalan sistem, kesesuaian status layanan, serta pendampingan penggunaan bagi pasien.

Kata kunci: Aplikasi Kesehatan Seluler; BPJS Kesehatan; E-S-QUAL; Kepuasan Pasien; Pelayanan Rawat Jalan.

ABSTRACT
The digitalisation of National Health Insurance services through the Mobile JKN application is expected to ease participants' access, yet technical complaints and unequal digital literacy still leave user satisfaction uneven. This study analyses the effect of the effectiveness of Mobile JKN use and electronic service quality on the satisfaction of outpatients at RS Mitra Sehat Situbondo. A quantitative cross-sectional survey was conducted among 100 purposively selected Mobile JKN users. A 24-item Likert questionnaire was adapted from perceived usefulness, E-S-QUAL, and expectation-confirmation theory. Data were analysed with multiple linear regression on total scores after validity, reliability, and classical assumption tests. All items were valid and reliable (Cronbach's alpha 0.879–0.949). Residuals were normally distributed, multicollinearity was absent (VIF = 1.087), and the Glejser test indicated no heteroscedasticity. Usage effectiveness had a positive and significant effect on satisfaction (B = 0.408; p < .001), as did electronic service quality (B = 0.200; p < .001). Jointly, the two variables explained 38.1% of the variance in satisfaction (F = 29.813; p < .001). Satisfaction is therefore shaped both by the application's success in completing service needs and by the quality of the digital process, so hospitals and BPJS Kesehatan should strengthen system reliability, the accuracy of service status information, and user assistance for patients.

Keywords: BPJS Kesehatan; E-S-QUAL; Mobile Health Application; Outpatient Services; Patient Satisfaction.

PENDAHULUAN

Program Jaminan Kesehatan Nasional (JKN) telah menjangkau hampir seluruh penduduk Indonesia. BPJS Kesehatan melaporkan jumlah peserta JKN mencapai 282,7 juta jiwa atau 98,62% penduduk pada akhir 2025 (ANTARA, 2026). Cakupan sebesar itu menuntut pelayanan administrasi yang cepat dan tidak bergantung pada antrean fisik. Aplikasi Mobile JKN menjadi saluran utama digitalisasi tersebut, mulai dari informasi kepesertaan, pendaftaran antrean pelayanan, perubahan data, hingga pengaduan. Di rumah sakit, fitur antrean daring terbukti memangkas waktu tunggu dan mengurangi penumpukan pasien di loket pendaftaran (Makmur et al., 2024).

Namun, manfaat tersebut belum dirasakan merata. Analisis sentimen ulasan Google Play menunjukkan penurunan peringkat Mobile JKN dengan keluhan dominan pada keamanan, kemudahan penggunaan, dan ketepatan waktu (Al Qahar et al., 2024). Evaluasi *System Usability Scale* terhadap 550 pengguna di Medan bahkan menghasilkan skor rata-rata 50,13 yang tergolong rendah, dengan efisiensi sebagai dimensi terlemah (Harahap & Hasugian, 2026). Sebaliknya, studi di DKI Jakarta menilai aplikasi ini efektif, efisien, dan memuaskan (Simanjuntak & Harun, 2026). Perbedaan hasil ini menunjukkan bahwa pengalaman pengguna sangat bergantung pada konteks layanan dan karakteristik pengguna.

Penelitian terdahulu umumnya menguji kualitas layanan Mobile JKN dengan kerangka SERVQUAL atau E-S-QUAL dan menemukan hubungan signifikan dengan kepuasan (Kurnia Lestari et al., 2025; Santis, 2025; Saputra & Suminar, 2025). Meski demikian, temuan per dimensi tidak konsisten. Rusly et al. (2023) hanya menemukan pengaruh daya tanggap dan jaminan, sedangkan Dhani dan Indrawati (2025) menemukan bahwa efisiensi dan keandalan berpengaruh, tetapi *fulfillment* dan kerahasiaan tidak. Di sisi lain, studi berbasis *Technology Acceptance Model* menegaskan peran kegunaan dan kemudahan penggunaan terhadap pemakaian aktual (Damanik et al., 2024; Solikh et al., 2026). Kajian mHealth internasional juga menunjukkan bahwa kegunaan yang dirasakan dan kualitas layanan merupakan jalur yang berbeda menuju kepuasan dan keberlanjutan penggunaan (Nie et al., 2023; Yan et al., 2021).

Celah penelitian terletak pada dua hal. Pertama, sebagian besar studi Mobile JKN memakai analisis bivariat *chi-square* atau statistik deskriptif, sehingga besarnya kontribusi masing-masing faktor ketika dikendalikan secara bersamaan belum terukur. Kedua, efektivitas penggunaan, yaitu sejauh mana aplikasi benar-benar menuntaskan urusan peserta, jarang dipisahkan dari kualitas proses layanan elektroniknya. Padahal, dari sudut manajemen operasi dan pemasaran jasa, kedua aspek ini menuntut intervensi yang berbeda: yang pertama berkaitan dengan cakupan fitur dan integrasi layanan, sedangkan yang kedua berkaitan dengan keandalan sistem dan desain antarmuka.

Berdasarkan hal tersebut, penelitian ini bertujuan menganalisis pengaruh efektivitas penggunaan aplikasi Mobile JKN (X_1) dan kualitas pelayanan elektronik (X_2), baik secara parsial maupun simultan, terhadap kepuasan pasien rawat jalan (Y) di RS Mitra Sehat Situbondo. Kontribusi penelitian ini adalah pemisahan konseptual antara hasil penggunaan dan mutu proses digital dalam satu model regresi, disertai pelaporan uji asumsi dan ukuran efek yang memadai untuk replikasi.

TINJAUAN PUSTAKA DAN PENGEMBANGAN HIPOTESIS

Efektivitas Penggunaan dan Kepuasan

Efektivitas penggunaan dalam penelitian ini adalah persepsi peserta tentang keberhasilan Mobile JKN membantu mencapai tujuan pengurusan layanan JKN. Konsep ini berakar pada *perceived usefulness*, yaitu keyakinan bahwa penggunaan sistem meningkatkan kinerja pengguna (Davis, 1989), serta pada dimensi manfaat bersih dalam model keberhasilan sistem informasi DeLone dan McLean (2003). Teori konfirmasi harapan menjelaskan bahwa kepuasan muncul ketika kinerja yang dirasakan memenuhi atau melampaui harapan awal (Oliver, 1980). Ketika aplikasi berhasil menuntaskan kebutuhan, misalnya mendapatkan nomor antrean atau memperbarui data, harapan peserta terkonfirmasi sehingga kepuasan meningkat. Damanik et al. (2024) menemukan bahwa kegunaan yang dirasakan berpengaruh signifikan terhadap pemakaian aktual Mobile JKN, sedangkan Yan et al. (2021) menunjukkan bahwa kepuasan memediasi pengaruh kegunaan terhadap niat melanjutkan penggunaan aplikasi kesehatan.

Kualitas Pelayanan Elektronik dan Kepuasan

Kualitas pelayanan elektronik adalah penilaian peserta terhadap mutu proses layanan digital. E-S-QUAL mengukurnya melalui empat dimensi: *efficiency*, *system availability*, *fulfillment*, dan *privacy* (Parasuraman et al., 2005). Pada konteks Mobile JKN, Dhani dan Indrawati (2025) menunjukkan bahwa efisiensi dan ketersediaan sistem berkaitan erat dengan kepuasan, sementara keluhan login, server penuh, dan aplikasi yang tiba-tiba tertutup menjadi sumber ketidakpuasan (Al Qahar et al., 2024; Kurnia Lestari et al., 2025). Kajian mHealth juga menempatkan kualitas layanan sebagai pendorong kepuasan pengguna (Nie et al., 2023).

METODE

Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif eksplanatori dengan desain survei potong lintang. Penelitian dilaksanakan di instalasi rawat jalan RS Mitra Sehat Situbondo pada periode [juli – septemper 2026]. Populasi adalah pasien rawat jalan peserta BPJS Kesehatan yang menggunakan Mobile JKN. Dalam

tiga bulan terakhir tercatat 7.682 kunjungan rawat jalan dengan rata-rata sekitar 1.000 peserta pengguna Mobile JKN. Ukuran sampel minimum dihitung dengan rumus Slovin pada tingkat kesalahan 10% sehingga diperoleh 91 responden, kemudian dibulatkan menjadi 100 responden. Responden dipilih secara *purposive sampling* dengan kriteria bersedia berpartisipasi, berusia minimal 18 tahun, terdaftar sebagai peserta BPJS Kesehatan, dan menggunakan sendiri Mobile JKN dalam tiga bulan terakhir.

Variabel penelitian terdiri atas efektivitas penggunaan (X_1; enam butir, E1–E6) dengan indikator pencapaian tujuan, penyelesaian kebutuhan, dan kegunaan aplikasi; kualitas pelayanan elektronik (X_2; dua belas butir, KL1–KL12) dengan indikator *efficiency*, *system availability*, *fulfillment*, dan *privacy*; serta kepuasan pasien (Y; enam butir, KP1–KP6) dengan indikator kepuasan keseluruhan, evaluasi terhadap harapan, dan perasaan positif. Seluruh butir diukur dengan skala Likert 1 (sangat tidak setuju) sampai 5 (sangat setuju). Skor setiap variabel dihitung sebagai jumlah skor butir (skor total).

Validitas butir diuji dengan korelasi *Pearson product moment* antara skor butir dan skor total; butir dinyatakan valid apabila $r_{hitung} > r_{tabel}$ (0,1966; df = 98; α = 0,05). Reliabilitas diuji dengan Cronbach's alpha dengan batas 0,70. Hipotesis diuji dengan regresi linear berganda metode *enter* sesuai Persamaan (1).

$$Y = \alpha + \beta_1 X_1 + \beta_2 X_2 + \varepsilon \quad (1)$$

Y adalah skor total kepuasan pasien, α adalah konstanta, β_1 dan β_2 adalah koefisien regresi, X_1 adalah skor total efektivitas penggunaan, X_2 adalah skor total kualitas pelayanan elektronik, dan ε adalah galat. Sebelum pengujian hipotesis dilakukan uji asumsi klasik: normalitas residual dengan uji Kolmogorov-Smirnov satu sampel dan *normal Q-Q plot*, multikolinearitas dengan nilai *tolerance* dan *Variance Inflation Factor* (VIF), serta heteroskedastisitas dengan uji Glejser, yaitu meregresikan nilai absolut residual terhadap variabel bebas. Model dinyatakan memenuhi asumsi apabila nilai signifikansi uji normalitas > 0,05, *tolerance* > 0,10 dan VIF < 10, serta signifikansi setiap variabel pada uji Glejser > 0,05. Pengujian dilakukan pada taraf signifikansi 5% menggunakan IBM SPSS Statistics [versi].

HASIL DAN PEMBAHASAN

Hasil

Karakteristik responden

Profil 100 responden disajikan pada Tabel 1. Seluruh responden memenuhi kriteria penyaringan. Responden terbanyak berada pada kelompok usia 36–45 tahun (34%) dan 26–35 tahun (30%), sehingga mayoritas merupakan usia produktif. Pendidikan terakhir didominasi SMA/sederajat (43%), diikuti sarjana (21%). Sebanyak 51% responden telah menggunakan Mobile JKN lebih dari 12 bulan, dan 43% menggunakannya 2–3 kali dalam tiga bulan terakhir. Layanan yang paling sering diakses adalah antrean pelayanan (42%), yang menegaskan fungsi Mobile JKN sebagai pintu masuk pendaftaran rawat jalan.

Tabel 1. Karakteristik Responden (n = 100)

Karakteristik	Kategori	n	%
Kelompok usia	18–25 tahun	13	13,0
	26–35 tahun	30	30,0
	36–45 tahun	34	34,0
	46–55 tahun	19	19,0
	56 tahun ke atas	4	4,0
Pendidikan terakhir	SD/sederajat	4	4,0
	SMP/sederajat	13	13,0
	SMA/sederajat	43	43,0
	Diploma	11	11,0
	Sarjana	21	21,0
	Pascasarjana	8	8,0
Lama menggunakan	Kurang dari 6 bulan	14	14,0
	6–12 bulan	35	35,0
	Lebih dari 12 bulan	51	51,0
Frekuensi (3 bulan)	1 kali	30	30,0
	2–3 kali	43	43,0

Karakteristik	Kategori	n	%
	4–6 kali	20	20,0
	Lebih dari 6 kali	7	7,0
Layanan terakhir	Informasi peserta	22	22,0
	Antrean pelayanan	42	42,0
	Perubahan data	26	26,0
	Pengaduan	6	6,0
	Lainnya	4	4,0

Catatan. Persentase dihitung dari 100 responden. Sumber: data primer yang diolah.

Uji validitas dan reliabilitas

Seluruh 24 butir memiliki r_{hitung} di atas r_{tabel} 0,1966, sehingga dinyatakan valid. Nilai Cronbach's alpha ketiga variabel berada di atas 0,70 (Tabel 2), sehingga instrumen reliabel. Nilai *corrected item-total correlation* terendah adalah 0,646, dan tidak ada butir yang menaikkan alpha secara berarti apabila dihapus.

Tabel 2. Hasil Uji Validitas dan Reliabilitas Instrumen

Variabel	Butir	Rentang r hitung	r tabel	Cronbach's α	Keterangan
Efektivitas penggunaan (X_1)	6	0,769–0,811	0,1966	0,879	Valid, reliabel
Kualitas pelayanan elektronik (X_2)	12	0,756–0,829	0,1966	0,949	Valid, reliabel
Kepuasan pasien (Y)	6	0,747–0,865	0,1966	0,904	Valid, reliabel

Catatan. Validitas diuji dengan korelasi Pearson butir–skor total (dua sisi; α = 0,05; df = 98).

Statistik deskriptif

Tabel 3 menunjukkan rata-rata skor butir ketiga variabel berada pada kategori tinggi (3,41–4,20). Rata-rata skor butir kepuasan sebesar 3,63, efektivitas penggunaan 3,60, dan kualitas pelayanan elektronik 3,62. Pada X_2, butir dengan skor terendah adalah KL5 (fitur berfungsi tanpa gangguan teknis; rata-rata 3,49), sedangkan pada X_1 butir terendah adalah E5 dan E6 (rata-rata 3,53). Hal ini mengindikasikan bahwa stabilitas teknis dan kemandirian pengguna masih menjadi titik lemah.

Tabel 3. Statistik Deskriptif Variabel Penelitian

Variabel	Rentang teoretis	Min–Maks	Rerata total	SD	Rerata butir	Kategori
Efektivitas penggunaan (X_1)	6–30	9–30	21,58	4,85	3,60	Tinggi
Kualitas pelayanan elektronik (X_2)	12–60	16–60	43,41	10,25	3,62	Tinggi
Kepuasan pasien (Y)	6–30	9–30	21,76	5,23	3,63	Tinggi

Catatan. Kategori rerata butir: 1,00–1,80 sangat rendah; 1,81–2,60 rendah; 2,61–3,40 sedang; 3,41–4,20 tinggi; 4,21–5,00 sangat tinggi.

Uji asumsi klasik

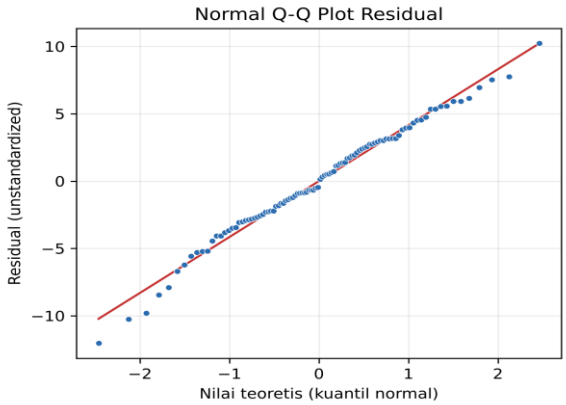
Hasil uji asumsi klasik dirangkum pada Tabel 4. Uji Kolmogorov-Smirnov terhadap *unstandardized residual* menghasilkan statistik uji 0,048 dengan *Asymp. Sig. (2-tailed)* 0,200 (koreksi Lilliefors; $p > 0,05$), sehingga residual berdistribusi normal. Kesimpulan ini didukung oleh uji Shapiro-Wilk ($W = 0,989$; $p = 0,593$) serta *normal Q-Q plot* pada Gambar 1, yang memperlihatkan titik-titik residual mengikuti garis diagonal dengan sedikit penyimpangan di kedua ujung. Nilai *tolerance* sebesar 0,920 (> 0,10) dan VIF sebesar 1,087 (< 10) menunjukkan tidak terjadi multikolinearitas; korelasi antarvariabel bebas pun hanya 0,283. Uji Glejser menghasilkan signifikansi 0,523 untuk X_1 dan 0,496 untuk X_2 (keduanya > 0,05), sehingga model bebas heteroskedastisitas.

Tabel 4. Hasil Uji Asumsi Klasik

Uji	Variabel	Statistik	Sig.	Kriteria	Keputusan
Normalitas (Kolmogorov-Smirnov)	Residual	D = 0,048	0,200	Sig. > 0,05	Normal
Normalitas (Shapiro-Wilk)	Residual	W = 0,989	0,593	Sig. > 0,05	Normal
Multikolinearitas	X_1	Tol = 0,920; VIF = 1,087	–	Tol > 0,10; VIF < 10	Tidak terjadi
	X_2	Tol = 0,920; VIF = 1,087	–	Tol > 0,10; VIF < 10	Tidak terjadi
Heteroskedastisitas (Glejser)	X_1	t = -0,641	0,523	Sig. > 0,05	Tidak terjadi
	X_2	t = -0,684	0,496	Sig. > 0,05	Tidak terjadi

Catatan. Uji Glejser meregresikan nilai absolut residual terhadap X_1 dan X_2. Nilai Sig. 0,200 pada uji Kolmogorov-Smirnov merupakan batas bawah signifikansi sebenarnya (koreksi Lilliefors) sebagaimana dilaporkan SPSS.

Gambar 1. Normal Q-Q Plot Residual Model Regresi



Uji hipotesis

Hasil regresi linear berganda disajikan pada Tabel 5 dan menghasilkan persamaan Y = 4,278 + 0,408X_1 + 0,200X_2. Konstanta 4,278 tidak signifikan (p = 0,066) dan tidak memiliki tafsiran praktis karena skor nol berada di luar rentang skala. Koefisien X_1 sebesar 0,408 berarti setiap kenaikan satu poin skor efektivitas penggunaan berkaitan dengan kenaikan 0,408 poin skor kepuasan dengan asumsi X_2 konstan (t = 4,544 > t_{tabel} 1,985; p < 0,001), sehingga H_1 diterima. Koefisien X_2 sebesar 0,200 (t = 4,700; p < 0,001) juga positif dan signifikan, sehingga H_2 diterima. Karena rentang skor X_2 dua kali lebih lebar, perbandingan kekuatan pengaruh dilakukan melalui koefisien terstandar: β X_2 = 0,392 sedikit lebih besar daripada β X_1 = 0,379, sehingga kedua prediktor memiliki kontribusi yang relatif setara.

Secara simultan, uji F menghasilkan F_{hitung} = 29,813 > F_{tabel} 3,090 dengan p < 0,001, sehingga H_3 diterima. Koefisien determinasi R^2 = 0,381 (adjusted R^2 = 0,368) menunjukkan bahwa 38,1% variasi kepuasan pasien dijelaskan oleh efektivitas penggunaan dan kualitas pelayanan elektronik, sedangkan 61,9% dijelaskan oleh faktor lain di luar model. Ukuran efek Cohen f^2 = 0,62 tergolong besar.

Tabel 5. Hasil Regresi Linear Berganda terhadap Kepuasan Pasien (n = 100)

Variabel	B	SE	β	t	Sig.	95% CI B
Konstanta	4,278	2,304	–	1,857	0,066	[-0,294; 8,851]
Efektivitas penggunaan (X_1)	0,408	0,090	0,379	4,544	< 0,001	[0,230; 0,586]
Kualitas pelayanan elektronik (X_2)	0,200	0,043	0,392	4,700	< 0,001	[0,115; 0,284]

Catatan. Variabel terikat: skor total kepuasan pasien (Y). R = 0,617; R^2 = 0,381; adjusted R^2 = 0,368; SE estimasi = 4,157; F(2; 97) = 29,813; p < 0,001. B = koefisien tidak terstandar; β = koefisien terstandar; CI = interval kepercayaan.

Pembahasan

Pengaruh positif efektivitas penggunaan terhadap kepuasan sejalan dengan teori konfirmasi harapan (Oliver, 1980). Pasien datang ke rumah sakit dengan tujuan konkret, terutama memperoleh antrean pelayanan yang merupakan layanan paling banyak diakses responden. Ketika aplikasi berhasil menuntaskan tujuan itu, harapan terkonfirmasi dan kepuasan meningkat. Temuan ini mendukung peran kegunaan dalam penerimaan Mobile JKN (Damanik et al., 2024) dan konsisten dengan laporan bahwa antrean daring memperpendek waktu tunggu di rumah sakit (Makmur et al., 2024). Interval kepercayaan koefisien X_1 yang seluruhnya positif (0,230 sampai 0,586) menunjukkan arah pengaruh yang konsisten.

Pengaruh kualitas pelayanan elektronik menguatkan temuan bahwa mutu proses digital berkaitan dengan kepuasan pengguna Mobile JKN (Kurnia Lestari et al., 2025; Santis, 2025; Saputra & Suminar, 2025). Berbeda dengan Dhani dan Indrawati (2025) yang menemukan bahwa *fulfillment* dan kerahasiaan tidak berpengaruh, penelitian ini memperlakukan keempat dimensi E-S-QUAL sebagai satu skor total, sehingga yang teruji adalah pengaruh mutu proses secara keseluruhan. Skor terendah pada butir gangguan teknis selaras dengan keluhan dominan di ulasan pengguna (Al Qahar et al., 2024) dan rendahnya skor efisiensi pada evaluasi kegunaan di Medan (Harahap & Hasugian, 2026).

Kontribusi yang relatif setara antara kedua prediktor memiliki makna manajerial. Kepuasan tidak cukup dibangun dengan memperbanyak fitur bila sistem sering gagal, dan sebaliknya, sistem yang stabil tidak cukup bila layanan yang dibutuhkan pasien tidak dapat dituntaskan di aplikasi. Bagi rumah sakit, implikasinya adalah memastikan kuota dan status antrean di Mobile JKN sinkron dengan sistem informasi rumah sakit, serta menyediakan petugas pendamping di area pendaftaran bagi pasien yang belum mandiri. Bagi BPJS Kesehatan, peningkatan kapasitas server dan stabilitas fitur menjadi prioritas, sebagaimana juga direkomendasikan oleh Makmur et al. (2024).

Penelitian ini memiliki beberapa keterbatasan. Desain potong lintang hanya menggambarkan hubungan statistik pada satu waktu sehingga belum dapat memastikan hubungan sebab-akibat. Seluruh variabel diukur dengan kuesioner laporan diri dari sumber yang sama sehingga berpotensi mengandung bias metode umum. Pengambilan sampel purposif di satu rumah sakit membatasi generalisasi. Skor X_2 digabungkan dari empat dimensi tanpa analisis faktor konfirmatori, sehingga penelitian lanjutan disarankan menguji struktur dimensi tersebut, misalnya dengan PLS-SEM, serta menambahkan variabel literasi digital atau usia sebagai moderator.

KESIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan, dapat disimpulkan bahwa penggunaan aplikasi Mobile JKN dan kualitas pelayanan elektronik memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pasien rawat jalan di RS Mitra Sehat Situbondo. Temuan ini menunjukkan bahwa semakin efektif penggunaan aplikasi Mobile JKN dalam mendukung kebutuhan administrasi dan akses pelayanan kesehatan, semakin tinggi pula tingkat kepuasan yang dirasakan pasien. Demikian pula, peningkatan kualitas pelayanan elektronik, baik dari aspek kemudahan penggunaan, keandalan sistem, kecepatan akses, maupun ketepatan informasi, berkontribusi terhadap peningkatan kepuasan pasien.

Secara simultan, kedua variabel tersebut mampu menjelaskan lebih dari sepertiga variasi kepuasan pasien. Kontribusi keduanya yang relatif setara menunjukkan bahwa keberhasilan transformasi digital pelayanan kesehatan tidak hanya ditentukan oleh ketersediaan aplikasi, tetapi juga oleh kualitas pengalaman pengguna selama mengakses layanan. Dengan demikian, efektivitas aplikasi Mobile JKN dan kualitas pelayanan elektronik merupakan dua aspek yang saling melengkapi dalam menciptakan pelayanan kesehatan yang lebih responsif, efisien, dan berorientasi pada kebutuhan pasien.

Berdasarkan temuan tersebut, RS Mitra Sehat Situbondo disarankan untuk meningkatkan integrasi sistem antrean internal dengan aplikasi Mobile JKN agar proses pendaftaran dan pelayanan berjalan lebih terkoordinasi. Rumah sakit juga perlu menyediakan pendampingan bagi pasien yang mengalami kesulitan menggunakan layanan digital, khususnya pengguna dengan keterbatasan pemahaman teknologi. Sementara itu, BPJS Kesehatan diharapkan terus meningkatkan stabilitas aplikasi, kecepatan sistem, dan kemudahan akses fitur pelayanan.

Penelitian selanjutnya disarankan untuk memperluas cakupan responden dengan melibatkan beberapa fasilitas kesehatan agar hasil penelitian memiliki tingkat generalisasi yang lebih baik. Selain itu, penelitian mendatang dapat menguji dimensi kualitas pelayanan elektronik secara lebih terperinci serta mempertimbangkan variabel lain, seperti literasi digital, kepercayaan pengguna, pengalaman penggunaan aplikasi, dan karakteristik demografis pasien. Pengembangan tersebut diharapkan dapat memberikan pemahaman yang lebih komprehensif mengenai faktor-faktor yang memengaruhi kepuasan pasien dalam pemanfaatan layanan kesehatan berbasis digital.

PERNYATAAN TRANSPARANSI DAN ETIKA

1. **Kontribusi Penulis CRediT:**
   DNS: Konseptualisasi, Metodologi, Investigasi, Kurasi Data, Analisis Formal, Penulisan – Draf Asli.
   KCS: Supervisi, Validasi, Penulisan – Telaah & Penyuntingan.
   ZZH: Analisis Formal, Validasi, Penulisan – Telaah & Penyuntingan.

2. **Pendanaan:** Penelitian ini tidak menerima pendanaan eksternal.
3. **Konflik Kepentingan:** Para penulis menyatakan tidak terdapat konflik kepentingan.
4. **Persetujuan Etik dan Partisipan:** Para penulis menyatakan tidak terdapat konflik kepentingan.Seluruh responden memberikan persetujuan sukarela sebelum mengisi kuesioner, dan kuesioner tidak mengumpulkan NIK, nomor kartu BPJS, maupun diagnosis penyakit.
5. **Pernyataan Penggunaan Kecerdasan Artifisial:** Penulis menggunakan Claude (Anthropic) untuk membantu pengolahan data, penyusunan syntax analisis, penelusuran literatur. Seluruh keluaran telah diperiksa, diverifikasi, dan menjadi tanggung jawab penulis.

DAFTAR PUSTAKA

Al Qahar, M. Y., Ruldeviyani, Y., Mukharomah, U. N., Fidyawan, M. A., & Putra, R. (2024). Factor analysis influencing Mobile JKN user experience using sentiment analysis. *IAES International Journal of Artificial Intelligence (IJ-AI), 13*(2), 1782–1793. https://doi.org/10.11591/ijai.v13.i2.pp1782-1793

ANTARA. (2026, 2 Juli). *BPJS Kesehatan: Peserta JKN capai 282,7 juta jiwa hingga akhir 2025*. ANTARA News Jawa Timur. https://jatim.antaranews.com/berita/1078572/bpjs-kesehatan-peserta-jkn-capai-2827-juta-jiwa-hingga-akhir-2025

Damanik, F. S., Widayanti, A. W., & Wiedyaningsih, C. (2024). User acceptance of Mobile-JKN: Insights from the technology acceptance model. *Jurnal Administrasi Kesehatan Indonesia, 12*(2), 206–217. https://doi.org/10.20473/jaki.v12i2.2024.206-217

Davis, F. D. (1989). Perceived usefulness, perceived ease of use, and user acceptance of information technology. *MIS Quarterly, 13*(3), 319–340. https://doi.org/10.2307/249008

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/10.1080/07421222.2003.11045748

Dhani, W. R., & Indrawati, F. (2025). Pengaruh kualitas layanan Mobile JKN terhadap kepuasan pengguna di Pusat Layanan Kesehatan Universitas Negeri Semarang. *Quantum Wellness: Jurnal Ilmu Kesehatan, 2*(1), 189–196. https://doi.org/10.62383/quwell.v2i1.1414

Harahap, K. M., & Hasugian, A. H. (2026). User experience evaluation of the Mobile JKN application using the System Usability Scale (SUS) and K-means clustering. *International Journal Software Engineering and Computer Science (IJSECS), 6*(2), 483–495. https://doi.org/10.35870/ijsecs.v6i2.7579

Kurnia Lestari, A., Widiyoko, A., & Suparti, S. (2025). Analyze of user satisfaction of JKN mobile application service using Servqual method in the BPJS Health area of Surakarta. *Journal Health Information Management Indonesian (JHIMI), 4*(3), 150–155. https://doi.org/10.46808/mik.v4i3.204

Makmur, S. F. A. S., Ahri, R. A., & Nurgahayu. (2024). Efektivitas penggunaan program Mobile JKN dalam pelayanan kesehatan di RS Pendidikan Universitas Hasanuddin. *Window of Public Health Journal, 5*(5), 786–796. https://doi.org/10.33096/woph.v5i5.2093

Nie, L., Oldenburg, B., Cao, Y., & Ren, W. (2023). Continuous usage intention of mobile health services: Model construction and validation. *BMC Health Services Research, 23*(1), 1–14. https://doi.org/10.1186/s12913-023-09393-9

Oliver, R. L. (1980). A cognitive model of the antecedents and consequences of satisfaction decisions. *Journal of Marketing Research, 17*(4), 460–469. https://doi.org/10.1177/002224378001700405

Parasuraman, A., Zeithaml, V. A., & Malhotra, A. (2005). E-S-QUAL: A multiple-item scale for assessing electronic service quality. *Journal of Service Research, 7*(3), 213–233. https://doi.org/10.1177/1094670504271156

Rusly, M. A. H., Ruma, Z., Burhanuddin, B., Kurniawan, A. W., & Dipoatmodjo, T. S. P. (2023). Pengaruh kualitas layanan aplikasi Mobile Jaminan Kesehatan Nasional (JKN) terhadap kepuasan peserta Badan Penyelenggara Jaminan Sosial Kesehatan cabang Makassar. *Jurnal Manajemen, 3*(1), 50–59. https://doi.org/10.26858/jm.v3i1.44747

Santis, R. D. (2025). Hubungan kualitas layanan pendaftaran online Mobile JKN dengan tingkat kepuasan pasien rawat jalan di Rumah Sakit Tingkat II Udayana Denpasar. *Jurnal Manajemen Pelayanan Kesehatan, 28*(4), 146–153. https://doi.org/10.22146/jmpk.v28i04.23937

Saputra, R. D. A., & Suminar, E. (2025). The correlation between quality of digital services in Mobile JKN application and BPJS patient satisfaction at Kebomas Health Center. *Innovation Research Journal, 6*(1), 135–142. https://doi.org/10.30587/innovation.v6i1.9370

Simanjuntak, J. G. G. P., & Harun, J. (2026). Analisis system usability aplikasi Mobile JKN dalam pelayanan Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS) Kesehatan di Provinsi DKI Jakarta. *Kebijakan: Jurnal Ilmu Administrasi, 17*(1), 12–26. https://doi.org/10.23969/kebijakan.v17i01.19319

Solikh, A. F., Surbakti, D., Lewis, A., & Manullang, H. F. (2026). Hubungan fitur dan kemudahan penggunaan dengan pemanfaatan Mobile JKN di Puskesmas Medan Johor tahun 2025. *BEST Journal (Biology Education, Sains and Technology), 9*(1), 647–653. https://doi.org/10.30743/best.v9i1.13368

Yan, M., Filieri, R., Raguseo, E., & Gorton, M. (2021). Mobile apps for healthy living: Factors influencing continuance intention for health apps. *Technological Forecasting and Social Change, 166*, Article 120644. https://doi.org/10.1016/j.techfore.2021.120644