

HUBUNGAN PEMANFAATAN LAYANAN ANTRIAN *MOBILE JKN* DENGAN MUTU PELAYANAN DI UPT PUSKESMAS RAPPANG KABUPATEN SIDENRENG RAPPANG

Evi Puspita Sari^{1*}, Sunandar Said², Devy Febrianti³, Pratiwi Ramlan⁴
Program Studi Administrasi Kesehatan, Fakultas Ilmu Kesehatan, Universitas Muhammadiyah
Sidenreng Rappang^{1,2,3,4}

*Corresponding Author : devipuspitasaki1503@gmail.com

ABSTRAK

Layanan antrian *Mobile* dalam kerangka Jaminan Kesehatan Nasional memungkinkan peserta JKN mendaftar antrian menggunakan perangkat seluler seperti smartphone atau tablet. Berdasarkan data observasi dari bulan Januari hingga Juni 2023, tercatat sebanyak 6029 pasien menggunakan layanan antrian *Mobile* JKN di UPT Puskesmas Rappang. Namun, kendala-kendala muncul, antara lain rendahnya kesadaran dan pemahaman peserta JKN mengenai layanan antrian *Mobile* JKN. Penelitian ini bertujuan untuk memberikan gambaran tentang layanan antrian *Mobile* JKN terhadap berbagai aspek mutu pelayanan Kesehatan di Puskesmas Rappang serta hubungan pemanfaatan layanan antrian dengan mutu pelayanan Kesehatan. Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan metode *cross sectional study* untuk mengkaji hubungan antara pemanfaatan layanan antrian *Mobile* JKN dan mutu pelayanan di UPT Puskesmas Rappang, Kabupaten Sidrap. Hasil analisis diperoleh *p-value* $0,000 < (0,05)$, artinya terdapat hubungan yang signifikan antara kualitas layanan pada aplikasi *Mobile* JKN dengan tingkat kepuasan peserta UPT Puskesmas Rappang Kabupaten Sidenreng Rappang. Hubungan pemanfaatan layanan antrian pada aplikasi *Mobile* JKN dengan pemanfaatan layanan peserta UPT Puskesmas Rappang Kabupaten Sidenreng Rappang, dari 31 responden (31.6%) yang mendapatkan pemanfaatan layanan antrian *Mobile* JKN yang cukup, sebanyak 67 responden (68.4%) menyatakan efektif dan sebanyak 36 responden (36.7%) menyatakan cukup, sedangkan dari 67 responden (63.3%) yang mendapatkan mutu pelayanan yang baik.

Kata kunci : kepuasan pasien, layanan antrian, mobile jkn, mutu pelayanan

ABSTRACT

*The Mobile Queue Service within the National Health Insurance framework allows JKN participants to register for queues using mobile devices such as smartphones or tablets. Based on observational data from January to June 2023, a total of 6029 patients utilized the JKN Mobile Queue service at UPT Puskesmas Rappang. However, challenges have arisen, including low awareness and understanding among JKN participants about the Mobile Queue service. This study aims to provide an overview of the JKN Mobile Queue service in relation to various aspects of healthcare service quality at Puskesmas Rappang and the relationship between queue service utilization and healthcare service quality. This research employs a quantitative approach using a cross-sectional study method to examine the relationship between the utilization of the JKN Mobile Queue service and service quality at UPT Puskesmas Rappang, Sidrap Regency. The analysis results yielded a *p-value* of $0.000 < (0.05)$, indicating a significant relationship between the service quality of the JKN Mobile application and the satisfaction level of UPT Puskesmas Rappang participants in Sidenreng Rappang Regency. The relationship between queue service utilization on the JKN Mobile application and service utilization by UPT Puskesmas Rappang participants in Sidenreng Rappang Regency shows that out of 31 respondents (31.6%) who received sufficient utilization of the JKN Mobile Queue service, 67 respondents (68.4%) stated it was effective and 36 respondents (36.7%) stated it was sufficient, whereas among 67 respondents (63.3%) who received good service quality.*

Keywords : *jkn mobile, patient satisfaction, queue service, service quality*

PENDAHULUAN

Saat ini, efisiensi waktu dan biaya menjadi alasan utama mengapa pemanfaatan teknologi informasi dan komunikasi dalam mengakses layanan publik menjadi sangat penting sehingga setiap pengguna merasa terdorong untuk memanfaatkannya dalam dunia medis. Sebenarnya mereka yang mengikuti kemajuan teknologi saat ini merupakan mayoritas penduduk di Indonesia. Jelas sekali bahwa teknologi informasi dan komunikasi sangat penting bagi asuransi kesehatan (Rosinta & Hasibuan, 2018).

Di era teknologi digital yang berkembang pesat ini, solusi berbasis teknologi mulai menggantikan teknik layanan tradisional. Dengan nama BPJS Kesehatan, badan penyelenggara Jaminan Kesehatan Nasional (JKN) didirikan pada tanggal 1 Januari 2014. JKN menyelenggarakan jaminan kesehatan sosial yang diwajibkan sebagai bagian dari Penyelenggaraan Jaminan Sosial (SJSN). Berdasarkan Undang-Undang Nomor 24 Tahun 2011 tentang Penyelenggaraan Jaminan Sosial, JKN bertujuan untuk memberikan pelayanan kesehatan yang terbaik dan informasi yang relevan kepada masyarakat Indonesia. Sebagai penyelenggara JKN, BPJS Kesehatan selalu mengikuti kemajuan teknologi. 16 November 2017: Mewakili calon anggota BPJS Kesehatan, BPJS Kesehatan meluncurkan aplikasi *Mobile* JKN untuk memudahkan akses terhadap pelayanan, administrasi, dan informasi kesehatan (Komala & Firdaus, 2020).

Sistem universal yang di terapkan oleh pemerintah Indonesia dengan melalui program JKN telah menjadi salah satu inovasi penting dalam meningkatkan kemudahan Masyarakat dalam mengakses layanan Kesehatan. Dengan adanya program ini seluruh penduduk Indonesia diberikan perlindungan finansial dalam akses pelayanan kesehata. Salah satu aspek penting dalam penyelenggaraan layanan Kesehatan adalah kualitas dan mutu pelayanan yang diberikan (Komala & Firdaus, 2020), menggambarkan Salah satu aplikasi smartphone yang tersedia adalah *JKN Mobile*. Berkat perkembangan terkini BPJS Kesehatan, pengguna kini dapat mendaftar, memperbarui informasi kepesertaan, dan mencari informasi menggunakan aplikasi ini dengan lebih mudah. Selain itu, pelayanan yang diberikan oleh Fasilitas Kesehatan Tingkat Pertama (FKTP) dan Fasilitas Rujukan Tingkat Lanjut (FKTL) dapat diakses dengan lebih mudah. Selain itu, Keunggulan lainnya yang ditawarkan oleh *JKN Mobile* adalah kemudahan bagi pengguna yang lupa membawa kartu kepesertaan. Dengan hanya menunjukkan aplikasi, kartu dapat dilihat secara online oleh petugas, meminimalkan kerumitan dalam mendapatkan layanan kesehatan. Penting untuk dicatat bahwa pada aplikasi *JKN Mobile*, kepesertaan terdaftar per kartu keluarga, memberikan fleksibilitas administratif yang lebih besar, tidak terbatas pada tingkat individu (Wulanadary et al., 2019).

Dalam konteks Jaminan Kesehatan Nasional (JKN), sebuah terobosan teknologi bernama layanan antrian keliling (*Mobile queue*) memungkinkan peserta JKN melakukan registrasi antrian melalui perangkat selulernya, misalnya ponsel pintar atau tablet. Fasilitas kesehatan peserta program JKN akan merasakan manfaat dari percepatan pendaftaran, pengurangan waktu tunggu, dan peningkatan efektivitas layanan dalam sistem ini. Puskesmas didefinisikan sebagai fasilitas pelayanan kesehatan (Faskes) berdasarkan Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 43 Tahun 2019 tentang Puskesmas. Fasilitas pelayanan kesehatan menampung inisiatif pelayanan kesehatan yang bersifat promotif, preventif, kuratif, atau rehabilitatif yang dilakukan oleh masyarakat atau pemerintah daerah. Dalam rangka mencapai tujuan pembangunan kesehatan di wilayah pelayanannya, Puskesmas mempunyai tanggung jawab untuk melaksanakan kebijakan kesehatan (Lestari et al., 2023). Salah satu fasilitas pelayanan kesehatan yang mengadopsi teknologi layanan antrian *Mobile* adalah Unit Pelayanan Terpadu (UPT) Puskesmas Rappang. Mutu pelayanan puskesmas rappang bisa mempengaruhi kepuasan pasien seperti antrian Panjang dari hasil Laporan Kepuasan pasien dalam Aplikasi Indikator Mutu Nasional tahun 2023 menunjukkan nilai Kepuasan pasien

rata-rata 77,7% dikategorikan baik. Dalam konteks ini, penting untuk memahami sejauh mana pemanfaatan layanan antrian *Mobile* JKN telah memberikan kontribusi terhadap mutu pelayanan kesehatan di UPT Puskesmas Rappang. Penerapan teknologi ini diharapkan dapat mengurangi waktu tunggu pasien, meningkatkan efisiensi layanan, serta memberikan pengalaman positif kepada peserta JKN (Kusumawardhani et al., 2022).

Berdasarkan temuan penelitian bertajuk “Analisis Efektivitas Pengguna Program Jaminan Kesehatan Nasional *Mobile* Pada Badan Penyelenggara Jaminan Sosial Cabang Kesehatan di Semarang.” Untuk mengetahui pengaruhnya terhadap pengguna, Program Jaminan Kesehatan Nasional *Mobile* di BPJS Cabang Semarang harus ditinjau secara berkala. Menurut penelitian, kebutuhan pengguna, pemeliharaan aplikasi, kepuasan, dan keterlibatan belum mencapai puncak kemajuannya (Pamungkas, A. A. 2022).

Aspek kepuasan peserta dimasukkan dalam penelitian “Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan dan Kontinuitas Penggunaan Aplikasi *Mobile* JKN di Kabupaten Sidoarjo”. Temuan penelitian ini, khususnya, menunjukkan bahwa meskipun biaya finansial tidak banyak mempengaruhi niat pengguna untuk tetap menggunakan aplikasi JKN *Mobile*, namun kualitas informasi mempunyai dampak besar terhadap kepuasan pengguna (Asmaul Khusna et al., 2021).

Temuan penelitian bertajuk “Inovasi BPJS Kesehatan dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat, Aplikasi *Mobile* JKN” menunjukkan bahwa aplikasi tersebut efektif jika mempertimbangkan variabel-variabel seperti ketepatan pemberian layanan, waktu pemberian layanan, dan pendekatan pemberian layanan yang non-diskriminatif, namun demikian, tujuan penerapan *Mobile* JKN yang diharapkan belum tercapai (Wulanadary et al., 2019).

Pemerintah Kabupaten Sidenreng Rappang telah menetapkan UPT Puskesmas Rappang sebagai Puskesmas Non Rawat Inap (Rawat Jalan) berdasarkan Surat Keputusan Bupati Sidenreng Rappang Nomor 164/I/2021. Fungsi utama pelayanan kesehatan bagi masyarakat setempat dilaksanakan oleh Puskesmas ini. Puskesmas harus meningkatkan infrastrukturnya, termasuk pusat kesehatannya, dan meningkatkan tingkat profesionalisme stafnya. Pemerintah, masyarakat menggunakan fasilitas dan peralatan pelayanan kesehatan untuk memberikan pelayanan kesehatan, baik yang bersifat preventif, kuratif, rehabilitatif, maupun promosi (Ahmad et al., 2023). Namun, dalam prakteknya beberapa kendala telah muncul terutama terkait dengan pemanfaatan layanan antrian *Mobile* JKN. Berdasarkan data observasi dari bulan Januari hingga Juni 2023, tercatat sebanyak 6029 pasien menggunakan layanan antrian *Mobile* JKN di UPT Puskesmas Rappang. Namun, kendala-kendala muncul, antara lain rendahnya kesadaran dan pemahaman peserta JKN mengenai layanan antrian *Mobile* JKN.

Mutu pelayanan di UPT Puskesmas Rappang memainkan peran krusial dalam mempengaruhi kepuasan pasien. Kendala-kendala seperti antrian panjang, keterbatasan akses internet, dan ketersediaan obat-obatan menjadi hambatan dalam memberikan pelayanan yang berkualitas kepada masyarakat. Melihat konteks tersebut, peneliti ingin membahas lebih jauh mengenai hubungan antara kualitas pelayanan UPT Puskesmas Rappang dengan penggunaan layanan antrian *Mobile* JKN. Penelitian ini bertujuan untuk memberikan pemahaman yang lebih baik mengenai variabel-variabel yang mempengaruhi penggunaan layanan antrian *Mobile* JKN dan bagaimana pengaruhnya terhadap tingkat pelayanan yang diterima pasien di puskesmas.

METODE

Penelitian ini dilaksanakan di UPT Puskesmas Rappang Jl.Aspol Kelurahan Macorawalie, Kecamatan Panca Rijang, Kabupaten Sedenreng Rappang, Provinsi Sulawesi Selatan. Rencana penelitian ini akan dilaksanakan kurang lebih 2 bulan dimulai dari bulan

Januari sampai Maret 2024. Jenis penelitian ini dikategorikan sebagai penelitian kuantitatif karena data numerik dan desain penelitian yang digunakan. Penggunaan layanan antrian *Mobile* JKN dan derajat kualitas pelayanan di UPT Puskesmas Rappang Kabupaten Sidrap menjadi subjek penelitian Maulina dkk. (2019), yang menggunakan desain studi cross-sectional. Pemanfaatan Layanan Antrian *Mobile* JKN sebagai variabel bebas dan Mutu Pelayanan sebagai variabel terikat dijadikan subjek penelitian dengan desain cross-sectional untuk mengetahui dinamika hubungan (efek). Setiap responden hanya dilihat dan ditanyai satu kali karena pengumpulan data dilakukan secara bersamaan dalam jangka waktu tertentu. Selain itu, kondisi yang ada pada saat pengumpulan data juga diperhitungkan saat mengukur variabel dependen dan independen. Populasi penelitian adalah seluruh pasien yang memanfaatkan *Mobile* JKN dan berada di wilayah layanan Puskesmas Rappang. Total pengguna *Mobile* JKN yang mengikuti penelitian ini berjumlah 6029 orang. Data ini dikumpulkan di Puskesmas Rappang pada bulan Januari hingga Juni 2023.

Sampel mewakili populasi dalam hal ukuran dan susunan. Pasien yang berkunjung di UPT Puskesmas Rappang Kabupaten Sidenreng Rappang. Pengambilan sampel acak sederhana memastikan bahwa setiap pasien dalam populasi memiliki probabilitas yang sama untuk dipilih selama proses pengambilan sampel.

$$n = \frac{6029}{1 + \frac{6029 (10\%)^2}{6029}}$$

$$n = \frac{6029}{1 + \frac{6029 (0,1)^2}{6029}}$$

$$n = \frac{6029}{1 + \frac{6029 (0,01)}{6029}}$$

$$n = \frac{6029}{1 + 60,29}$$

$$n = \frac{6029}{61,29}$$

$$n = 98$$

Keterangan :

n = Jumlah Sampel

N = Besaran Populasi

E = Toleransi eror (10%)

Untuk mengumpulkan data penelitian, berbagai teknik digunakan, antara lain kuesioner, dokumentasi, wawancara, dan penggunaan skala Likert untuk mengukur pemikiran responden. Untuk mengumpulkan informasi yang relevan untuk mengidentifikasi masalah penelitian dan menguji hipotesis yang sudah ada sebelumnya, peneliti menyusun pertanyaan yang dimaksudkan untuk memancing tanggapan responden. Peneliti menggunakan skala Likert dengan analisis kuantitatif dan pernyataan yang memiliki empat skor berikut untuk analisis data.

Skor 4 Untuk Jawaban Sangat Setuju

Skor 3 Untuk Jawaban Setuju

Skor 2 Untuk Jawaban Kurang Setuju

Skor 1 Untuk Jawaban Tidak Setuju.

Teknik pengumpulan data khusus yang digunakan dalam penelitian ini adalah data primerr dilakukan dengan membagikan kuesioner yang berisi daftar pertanyaan yang sudah dicetak dan jawaban yang mudah dipahami oleh peserta. Hal ini memungkinkan terkumpulnya tanggapan dari peserta mengenai variabel independen terkait penggunaan layanan antrian *Mobile* JKN. Pengumpulan data dengan cara mewawancarai pasien yang berkunjung ke UPT

Puskesmas Rappang Kabupaten Sidenreng Rappang untuk mengetahui lebih jauh permasalahan peneliti. Dan tata sekunder yaitu data yang dikumpulkan secara tidak langsung dari pihak lain disebut sebagai data sekunder dari penyidik ini. Jumlah pasien total UPT Puskesmas Rappang Kabupaten Sidenreng Rappang selama enam bulan pada tahun 2023 menjadi sumber data sekunder penelitian ini (Manorek et al., 2020).

HASIL

Karakteristik Responden

Umur

Tabel 1. Distribusi Frekuensi Responden Berdasarkan Umur di UPT Puskesmas Rappang Kabupaten Sidenreng Rappang

Umur	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
<30 Tahun	42	42.9	42.9	42.9
31-40 Tahun	19	19.4	19.4	62.2
> 40 Tahun	37	37.8	37.8	100.0
Total	98	100.0	100.0	

Berdasarkan tabel 1 dapat diketahui bahwa dari 98 responden. Sebagian besar responden berumur ≤ 30 Tahun berjumlah 42 responden (42.9%), 31-40 tahun responden 19 responden (19.4%) dan diatas 40 tahun berjumlah 37 responden (37.8%)

Jenis Kelamin

Tabel 2. Distribusi Frekuensi Responden Berdasarkan Jenis Kelamin di UPT Puskesmas Rappang Kabupaten Sidenreng Rappang

Jenis Kelamin	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Laki-laki	37	37.8	37.8	37.8
Perempuan	61	62.2	62.2	100.0
Total	98	100.0	100.0	

Berdasarkan tabel 2 dapat diketahui bahwa dari 98 responden Sebagian besar responden jenis kelamin laki-laki berjumlah 37 responden (37.8%) dan perempuan berjumlah 61 responden (62.2%)

Pendidikan

Tabel 3. Distribusi Frekuensi Responden Berdasarkan Pendidikan di UPT Puskesmas Rappang Kabupaten Sidenreng Rappang

Pendidikan	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
SD	5	5.1	5.1	5.1
SLTP	10	10.2	10.2	15.3
SLTA	56	57.1	57.1	72.4
S1	27	27.6	27.6	100.0
Total	98	100.0	100.0	

Berdasarkan tabel 3 dapat diketahui bahwa dari 98 responden. Sebagian besar responden Pendidikan SD berjumlah 5 responden (5.1%), SLTP berjumlah 10 responden (10.2%), SLTA berjumlah 56 responden (57.1%), Dan S1 berjumlah 27 responden (27.6%).

Pekerjaan

Tabel 4. Distribusi Frekuensi Responden Berdasarkan Pendidikan di UPT Puskesmas Rappang Kabupaten Sidenreng Rappang

Pekerjaan	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
IRT	30	30.6	30.6	30.6
Wiraswasta	19	19.4	19.4	50.0
Petani	8	8.2	8.2	58.2
Pegawai PNS/Non	19	19.4	19.4	77.6
Mahasiswa	7	7.1	7.1	84.7
Dan lain-lain	15	15.3	15.3	100.0
Total	98	100.0	100.0	

Berdasarkan tabel 4 dapat diketahui bahwa dari 98 responden Sebagian besar responden yang bekerja sebagai IRT berjumlah 30 responden (30.6%), Wiraswasta berjumlah 19 responden (19.4%), petani berjumlah Pegawai PNS/Non berjumlah 19 responden (19.4%), mahasiswa berjumlah 7 responden (7.1%), dan lain-lain berjumlah 15 responden (15.3%).

Analisis Data Univariat

Distribusi frekuensi dan proporsi masing-masing variabel yang diteliti dipastikan menggunakan analisis univariat. Berikut rangkuman temuan analisis univariat berdasarkan data 98 responden:

Gambaran Pemanfaatan Layanan Antrian pada Aplikasi *Mobile* JKN UPT Puskesmas Rappang Kabupaten Sidenreng Rappang

Responden survei mengklasifikasikan pernyataan-pernyataan dalam kuesioner sebagai efektif atau kurang efektif, berdasarkan temuan pengisian kuesioner mereka dalam penelitian ini. Lihat tabel berikut untuk informasi lebih lanjut:

Tabel 5. Distribusi Frekuensi Responden Berdasarkan Pemanfaatan Layanan Antrian di UPT Puskesmas Rappang Kabupaten Sidenreng Rappang

Kategori	Frequency	Percent	Valid Percent	Keterangan
10-55%	0	0	0	Kurang
56-79%	31	31.6	31.6	Cukup
80-100%	67	68.4	68.4	Efektif
Total	98	100.0	100.0	

Berdasarkan tabel 5 diketahui bahwa dari 98 responden, 67 responden (68.4%) dengan keterangan efektif, 31 responden (31.6%) dengan keterangan cukup dalam pemanfaatan layanan antrian *Mobile* JKN di UPT Puskesmas Rappang Kabupaten Sidenreng Rappang.

Gambaran Mutu Pelayanan UPT Puskesmas Rappang Kabupaten Sidenreng Rappang

Diketahui dari tanggapan peserta penelitian terhadap kuesioner bahwa pernyataan mengenai tingkat kepuasan mereka terbagi dalam tiga kategori: buruk, cukup, dan baik. Lihat tabel 6.

Tabel 6. Distribusi Frekuensi Responden Berdasarkan Tingkat Kepuasan Peserta UPT Puskesmas Rappang Kabupaten Sidenreng Rappang

Kategori	Frequency	Percent	Valid Percent	Keterangan
10-55%	0	0	0	Kurang
56-79%	36	36.7	36.7	Cukup
80-100%	62	63.3	63.3	Baik
Total	98	100.0	100.0	

Berdasarkan tabel 6 diketahui bahwa dari 98 responden, 62 responden (63.3%) dengan keterangan Baik, 36 responden (36.7%) dengan keterangan cukup dalam mutu pelayanan di UPT Puskesmas Rappang Kabupaten Sidenreng Rappang.

Analisis Data Bivariat

Penelitian ini menggunakan analisis bivariat untuk mengetahui hubungan antara tingkat kepuasan peserta di UPT Puskesmas Rappang Kabupaten Sidenreng Rappang dengan kualitas pelayanan yang diberikan pada aplikasi *Mobile JKN*. Uji Chi-Square dengan tingkat signifikansi alpha (α) 0,05 antar variabel digunakan dalam analisis bivariat. Berikut temuan analisis bivariat:

Hubungan Pemanfaatan Layanan Antrian pada Aplikasi *Mobile JKN* dengan Mutu Pelayanan di UPT Puskesmas Rappang Kabupaten Sidenreng Rappang

Temuan penelitian dimana responden mengisi kuesioner menunjukkan adanya hubungan antara tingkat kepuasan peserta di UPT Puskesmas Rappang Kabupaten Sidenreng Rappang dengan kualitas pelayanan yang diberikan oleh aplikasi *Mobile JKN*. Lihat tabel berikut untuk informasi lebih lanjut:

Tabel 7. Hubungan Pemanfaatan Layanan Antrian pada Aplikasi *Mobile JKN* dengan Mutu Pelayanan di UPT Puskesmas Rappang Kabupaten Sidenreng Rappang

Mutu Pelayanan	Pemanfaatan Layanan			Total	P Value	OR	RP	95% CI
	Cukup	Efektif						
Cukup	Count	21 _a	15 _b	36	0.000	7.280	3.617	1.924 - 6.799
	Expected Count	11.4	24.6	36.0				
	% of Total	21.4%	15.3%	36.7%				
Baik	Count	10 _a	52 _b	62	0.000	7.280	3.617	1.924 - 6.799
	Expected Count	19.6	42.4	62.0				
	% of Total	10.2%	53.1%	63.3%				
Total	Count	31	67	98				
	Expected Count	31.0	67.0	98.0				
	% of Total	31.6%	68.4%	100.0%				

Berdasarkan hasil tabel 7 diketahui analisa hubungan pemanfaatan layanan pada aplikasi *Mobile JKN* dengan pemanfaatan layanan peserta UPT Puskesmas Rappang Kabupaten Sidenreng Rappang, dari 31 responden (31.6%) yang mendapatkan pemanfaatan layanan antrian *Mobile JKN* yang cukup, sebanyak 67 responden (68.4%) menyatakan efektif dan sebanyak 36 responden (36.7%) menyatakan cukup, sedangkan dari 67 responden (63.3%) yang mendapatkan mutu pelayanan yang baik.

Terdapat hubungan yang signifikan antara tingkat kepuasan peserta di UPT Puskesmas Rappang Kabupaten Sidenreng Rappang dengan kualitas pelayanan pada aplikasi *Mobile*

JKN, berdasarkan analisis yang dilakukan dengan uji Chi-Square diperoleh hasil p- nilai 0,000, yang kurang dari 0,05. Dengan rentang kepercayaan 1,924 – 6,799, nilai Prevalensi Risiko sebesar 3,617 dan nilai Odds Ratio (OR) masing-masing sebesar 7,280.

PEMBAHASAN

Puskesmas Rappang, yang terletak di Kecamatan Panca Rijang, Kabupaten Sidenreng Rappang, Sulawesi Selatan, telah mengimplementasikan layanan antrian *Mobile* JKN untuk meningkatkan efisiensi dan kualitas pelayanannya. Layanan antrian *Mobile* JKN memungkinkan pasien untuk mendaftar dan mendapatkan nomor antrian melalui aplikasi JKN *Mobile*. Dengan layanan ini, pasien dapat memilih waktu kunjungan yang diinginkan, sehingga mereka tidak perlu datang terlalu awal dan menunggu lama di ruang tunggu. Beberapa fitur utama layanan ini meliputi pendaftaran online, informasi real-time, serta pengingat dan notifikasi.

Implementasi layanan antrian *Mobile* JKN di Puskesmas Rappang telah membawa berbagai perbaikan signifikan dalam mutu pelayanannya. Dengan adanya layanan antrian *Mobile*, waktu tunggu pasien di Puskesmas berkurang secara signifikan. Pasien dapat datang sesuai dengan jadwal yang telah ditentukan, sehingga proses pelayanan menjadi lebih cepat dan efisien. Kepuasan pasien meningkat karena mereka tidak perlu menunggu lama dan merasa sistem antrian lebih adil dan teratur. Pasien merasa lebih dihargai dan dilayani dengan baik.

Layanan antrian *Mobile* membantu Puskesmas dalam mengelola jumlah pasien yang datang setiap harinya. Ini membantu dalam merencanakan tenaga medis yang dibutuhkan dan menghindari penumpukan pasien di ruang tunggu. Dengan berkurangnya jumlah pasien yang menumpuk di ruang tunggu, lingkungan Puskesmas menjadi lebih nyaman dan aman, terutama dalam situasi pandemi atau wabah penyakit menular. Tenaga medis dan staf Puskesmas dapat bekerja lebih produktif dan fokus pada memberikan pelayanan kesehatan karena pengelolaan antrian yang lebih terstruktur. Sistem ini juga memfasilitasi komunikasi yang lebih baik antara Puskesmas dan pasien melalui notifikasi dan pengingat, sehingga pasien selalu mendapatkan informasi terbaru mengenai jadwal dan layanan yang tersedia.

Secara keseluruhan, implementasi layanan antrian *Mobile* JKN di Puskesmas Rappang telah memberikan dampak positif terhadap mutu pelayanan kesehatan. Dengan pengurangan waktu tunggu, peningkatan kepuasan pasien, pengelolaan antrian yang lebih baik, serta lingkungan yang lebih nyaman dan aman, Puskesmas Rappang terus berupaya memberikan pelayanan kesehatan yang terbaik kepada masyarakat.

Dalam lingkup Program Jaminan Kesehatan Nasional (JKN), Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS) Kesehatan di Indonesia menciptakan sebuah layanan inovatif bernama JKN *Mobile* Queue. Hal ini merupakan komponen dari inisiatif berkelanjutan untuk meningkatkan pelayanan kesehatan dan memberikan pengalaman yang lebih baik kepada peserta JKN-Kartu Indonesia Sehat (JKN-KIS) (Aditia Khafliyani, F. 2023). Jika proses pemberian pelayanan kesehatan kepada pelanggan sesuai dengan harapan atau persepsinya, maka kebutuhan pasien akan terpenuhi. Memenuhi persyaratan pasien dapat memberikan gambaran umum tentang seberapa baik layanan bekerja. Oleh karena itu, seberapa baik pasien dilayani sangat bergantung pada cara mereka memandang atau mengantisipasi penerimaan layanan dari penyedia layanan. Pasien sering kali mengantisipasi kebutuhan tertentu, seperti keamanan layanan, biaya terjangkau, serta ketepatan dan ketepatan perawatan medis.

Mutu pelayanan kesehatan adalah konsep integral yang mencakup sejumlah aspek untuk menilai dan mengukur kualitas layanan yang diberikan oleh penyedia kesehatan kepada pasien atau masyarakat. Konsep mutu ini tidak hanya terfokus pada aspek teknis medis, tetapi juga mempertimbangkan dimensi-dimensi sosial, psikologis, dan organisasional yang

mempengaruhi pengalaman pasien dan hasil perawatan. Pertama-tama, dalam konteks pelayanan kesehatan, mutu mencakup dimensi penting yang disebut sebagai keamanan pasien. Keamanan pasien menjadi prioritas utama yang mengemuka dalam usaha bersama untuk mencegah terjadinya kesalahan medis, infeksi terkait perawatan, dan potensi situasi merugikan lainnya. Penerapan sistem yang dapat menjamin identifikasi pasien yang benar, manajemen obat yang tepat, dan praktik keamanan lainnya menjadi landasan esensial untuk membentuk dan mempertahankan suatu lingkungan perawatan yang optimal dan aman bagi setiap pasien (Manorek et al. 2020).

Menurut penelitian Jenivermatasarina Krisnawati (2019), “Hubungan Kualitas Pelayanan Bagian Registrasi Rawat Jalan dengan Tingkat Kepuasan Pasien di RS Stella Maris Makassar”, terdapat hubungan antara kepuasan pasien dengan tingkat pelayanan Bagian Registrasi Rumah. Makassar, RS Stella Maris. Tingkat kebahagiaan dan kepuasan masyarakat dapat diamati dengan aplikasi *Mobile JKN*. Peringkat puas atau positif yang diberikan pada setiap pertanyaan menunjukkan hal ini. Kepuasan pengguna terhadap aplikasi *Mobile JKN* ditunjukkan dari total nilai bobot dan nilai rata-rata jawaban responden pada setiap pertanyaan.

Sesuai dengan temuan rekap skor usability yang sejalan dengan penelitian yang dipublikasikan pada tahun 2020 dengan judul “Evaluasi Usability Sistem Aplikasi *Mobile JKN* Menggunakan Kuesioner Kegunaan,” Nilai rata-rata pada aspek sistem adalah 4,18 yang menunjukkan bahwa aspek ini dinilai sangat baik. Aspek pengguna tergolong baik karena memperoleh nilai 3,80 lebih tinggi dari rata-rata. Aspek interaksi memperoleh skor 4,17 yang berarti termasuk dalam kategori sangat baik. Dengan demikian, aplikasi *Mobile JKN* dapat dikatakan memiliki tingkat kegunaan yang sangat baik.

Penelitian Wulandari (2019) yang bertajuk “Inovasi BPJS Kesehatan dalam Memberikan Pelayanan Kepada Masyarakat: Aplikasi *Mobile JKN*” semakin memberikan dukungan terhadap penelitian tersebut. Berdasarkan temuan penelitian ini, informasi dan layanan yang ditawarkan aplikasi *Mobile JKN* diketahui efisien. Karena sistemasi faktor-faktor tersebut yang sangat baik pada aplikasi *Mobile JKN*, efektivitas dapat ditunjukkan melalui waktu yang diperlukan untuk memberikan layanan, ketepatan dalam memberikan layanan, dan gaya pemberian layanan yang tidak diskriminatif. Analisis hubungan pemanfaatan layanan antrian pada aplikasi *Mobile JKN* dengan pemanfaatan layanan peserta UPT Puskesmas Rappang Kabupaten Sidenreng Rappang, dari 31 responden (31.6%) yang mendapatkan pemanfaatan layanan antrian *Mobile JKN* yang cukup, sebanyak 67 responden (68.4%) menyatakan efektif dan sebanyak 36 responden (36.7%) menyatakan cukup, sedangkan dari 67 responden (63.3%) yang mendapatkan mutu pelayanan yang baik.

Nilai p sebesar 0,000 yang kurang dari 0,05 ditampilkan dalam analisis menggunakan uji Chi-Square. Hal ini menunjukkan bahwa di UPT Puskesmas Rappang Kabupaten Sidenreng Rappang tingkat kepuasan peserta dengan kualitas pelayanan pada aplikasi *Mobile JKN* berkorelasi signifikan. Dengan rentang risiko 1,924 – 6,799, nilai Prevalensi Risiko sebesar 3,617 dan nilai Odds Ratio (OR) sebesar 7,280.

SIMPULAN

Gambaran Pemanfaatan Layanan Antrian Pada Aplikasi *Mobile JKN* UPT Puskesmas Rappang Kabupaten Sidenreng Rappang yaitu 98 responden, 67 responden (68.4%) dengan keterangan efektif, 31 responden (31.6%) dengan keterangan cukup dalam pemanfaatan layanan antrian *Mobile JKN*. Hubungan pemanfaatan layanan antrian pada aplikasi *Mobile JKN* dengan pemanfaatan layanan peserta UPT Puskesmas Rappang Kabupaten Sidenreng Rappang, dari 31 responden (31.6%) yang mendapatkan pemanfaatan layanan antrian *Mobile JKN* yang cukup, sebanyak 67 responden (68.4%) menyatakan efektif dan sebanyak 36

responden (36.7%) menyatakan cukup, sedangkan dari 67 responden (63.3%) yang mendapatkan mutu pelayanan yang baik.

UCAPAN TERIMAKASIH

Kami ingin mengucapkan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada semua pihak yang telah berkontribusi dalam penelitian ini. Terima kasih kepada rekan-rekan sejawat yang telah memberikan saran, dukungan, dan inspirasi selama proses penelitian. Kami juga ingin mengucapkan terima kasih kepada semua partisipan dan responden yang telah meluangkan waktu untuk berpartisipasi dalam penelitian ini. Tak lupa, kami juga mengucapkan terima kasih kepada lembaga atau institusi yang telah memberikan dukungan dan fasilitas dalam menjalankan penelitian ini. Semua kontribusi dan bantuan yang diberikan sangat berarti bagi kelancaran dan kesuksesan penelitian ini. Terima kasih atas segala kerja keras dan kolaborasi yang telah terjalin.

DAFTAR PUSTAKA

- Aditia Khafliyani, F. (2023). Analisis Kepuasan Masyarakat Terhadap Pemanfaatan Sistem Pendaftaran Online Aplikasi *Mobile* JKN Di Kantor Bpjs Wonogiri (Doctoral dissertation, Universitas Kusuma Husada Surakarta).
- Ahmad, J., Said, S., Ramlan, P., Adri, K., Febrianti, D., & Sulaiman, Z. (2023). Puskesmas rapping kecamatan panca rijang kabupaten sidenreng rapping tahun 2023.
- Amir, A., Noerjoedianto, D., & Herwansyah, H. (2019). Studi Kualitatif Tentang Peran Kepala Puskesmas di Kabupaten Tanjung Jabung Barat Terhadap Peningkatan Mutu Pelayanan Kesehatan. *Jurnal Kesmas Jambi*, 3(1), 55–61. <https://doi.org/10.22437/jkmj.v3i1.7646>
- Asmaul Khusna, Doddy Ridwandono, & Arista Pratama. (2021). Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan dan Penggunaan Berkelanjutan Aplikasi *Mobile* JKN di Kabupaten Sidoarjo. *Jurnal Informatika Dan Sistem Informasi*, 2(2), 152–161. <https://doi.org/10.33005/jifosi.v2i2.299>
- Dewi, S. W. K., Utami, B. O., & Musafa. (2021). Mengukur Tingkat Kepuasan Pengguna E-Commerce Shopee Pada Fitur Cod (Cash on Delivery). *Jurnal Sains Manajemen*, 3(2), 55–63. <https://doi.org/10.51977/jsm.v3i2.561>
- Hidayatullah, M. S. (2020). Hubungan Komunikasi Terapeutik Dengan Kepuasan Pasien Rawat Inap Puskesmas Tapen Kabupaten Bondowoso. *Jurnal Keperawatan Profesional*, 8(1), 62–73. <https://doi.org/10.33650/jkp.v8i1.1022>
- Kamaruddin, S. (2016). *Administrasi dan Pelayanan Publik Antara Teori dan Aplikasi*. Penerbit Ombak.
- Komala, R., & Firdaus, A. (2020). Analisis Kualitas Layanan *Mobile* Jkn Terhadap Kepuasan Peserta Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (Bpjs) Kesehatan. *At-Tijarah: Jurnal Ilmu Manajemen Dan Bisnis Islam*, 6(2), 188–199. <https://doi.org/10.24952/tijarah.v6i2.2520>
- Kusumawardhani, O. B., Octaviana, A., & Supitra, Y. M. (2022). Efektivitas *Mobile* JKN Bagi Masyarakat : Literature Review. *Prosiding Seminar Informasi Kesehatan Nasional (SIKESNAS)*, 64–69.
- Lestari, R. A., Ahmad, J., Febrianti, D., Ramlan, P., Adri, K., Said, S., Mardhatillah, & Sulaiman, Z. (2023). Transparansi Dan Akuntabilitas Kinerja Pegawai Upt Puskesmas Rapping Kabupaten Sidenreng Rapping. *Public Health And Medicine Journal*, 1(3), 97–101.

- Manorek, L., Tucunan, A. A. T., & Ratag, B. T. (2020). Hubungan Antara Persepsi Mutu Pelayanan Kesehatan Dengan Kepuasan Pasien Peserta Bpjs Di Puskesmas Pingkan Tenga Kabupaten Minahasa Selatan. *Jurnal KESMAS*, 9(2), 1–6.
- Maulina, L., Madjid, T. A., & Chotimah, I. (2019). Hubungan Mutu Pelayanan Kesehatan Dengan Kepuasan Pasien Peserta Bpjs Di Unit Rawat Inap Puskesmas Cibungbulang Kabupaten Bogor Tahun 2018. *Promotor*, 2(2), 130–136. <https://doi.org/10.32832/pro.v2i2.1798>
- Myn, E. G., & Bilung, Y. P. (2023). Edukasi Penggunaan Teknologi Berbasis *Mobile* Jkn-Kis Pada Masyarakat Kelurahan Karang Mumus Kota Samarinda. *Einsbie Grata Myn & Yosua Pilresli Bilung. JPKPM*, 3(1), 2023.
- Narmansyah, S., Rahmadani, S., Arifin, M. A., & Thaha, R. M. (2022). *Analisis Pemanfaatan Sistem Informasi JKN Mobile Di Kota Makassar*. 10–19.
- Nurmalasari, M., Temesvari, N. A., & Maula, S. N. (2020). Analisis Sentimen terhadap Opini Masyarakat dalam Penggunaan *Mobile*-JKN untuk Pelayanan BPJS Kesehatan Tahun 2019. *Health Information Management Journal ISSN*, 8(1), 2655–9129.
- Pramesti, A., Putri, A., Gita, A., Program, M., Sarjana, S., Kesehatan, A., & Kesehatan, I. (n.d.). *Menggunakan Metode Electronic Service Quality (E-Servqual)*.
- Putri, K. I. N. S., & Nurcaya, I. N. (2013). Pengaruh Dimensi Kualitas Pelayanan Jasa Terhadap Kepuasan Pelanggan D&I Skin Centre Denpasar. *E-Jurnal Manajemen Universitas Udayana*, 2(8), 247815.
- Rosinta, E., & Hasibuan, D. (2018). Implementasi Customer Relationship Management (CRM) Pada Aplikasi Penjualan Berbasis Web PT . Buana Telekomindo. *Jurnal TIMES (Techonology Informatics & Computer System)*, VII(1), 8–14.
- Samsul. (2019). *Kabupaten Sidenreng Rappang Tahun 2018*. 7, 26–31.
- Setiawan, M. D., Fauziah, F., Edriani, M., Gurning, F. P., Administrasi, D., Kesehatan, K., & Masyarakat, K. (2022). Analisis Mutu Pelayanan Kesehatan Program Jaminan Kesehatan Nasional (A: Systematic Review). *Jurnal Pendidikan Tambusai*, 6(2), 12869–12873. <https://www.jptam.org/index.php/jptam/article/view/4456>
- Wulanadary, A., Sudarman, S., & Ikhsan, I. (2019). Inovasi Bpjs Kesehatan Dalam Pemberian Layanan Kepada Masyarakat : Aplikasi *Mobile* Jkn. *Jurnal Public Policy*, 5(2), 98. <https://doi.org/10.35308/jpp.v5i2.1119>