



## PATIENT EXPERIENCE TERHADAP KEPUASAN PASIEN PENGGUNA MOBILE JKN RSUD MAJENE SULAWESI BARAT

**Nurfitriani<sup>1</sup>, Nurul Hidayah Nur<sup>2</sup>, Andi Niartiningsih<sup>3</sup>, Mene Paradilla<sup>4</sup>, Muhammad Takwa<sup>5</sup>**

<sup>1,2,3,4,5</sup> Program Studi Administrasi Rumah Sakit, Fakultas Ilmu Kesehatan, Universitas Cokroaminoto Makassar

nurfitnur2112@gmail.com<sup>1</sup>, nurul\_hidayahnur@ymail.com<sup>2</sup>, andiniar30@gmail.com<sup>3</sup>, meneparadilla@gmail.com<sup>4</sup>, muhammadtakwa.tendik@gmail.com<sup>5</sup>

### Abstrak

Eksplorasi “*a new model of care*” dalam penyelenggaraan pelayanan rumah sakit saat ini untuk meningkatkan kualitas dan mutu pelayanan sangatlah penting dan dibutuhkan. Salah satunya dengan pengembangan kualitas yang berfokus pada pasien yaitu *patient experience* karena memberikan kesempatan kepada penyedia pelayanan untuk meningkatkan strategi pembuatan keputusan, dan untuk memenuhi harapan pasien. *Mobile JKN*, sebagai aplikasi layanan kesehatan yang digunakan oleh jutaan peserta, sering kali mendapat keluhan terkait keterlambatan sistem dalam memproses permintaan pengguna. Hal ini berdampak langsung pada kepuasan, terutama ketika pengguna memerlukan layanan cepat dalam situasi darurat atau mendesak. Tujuan dari penelitian ini adalah menganalisis hubungan *patient experience* terhadap kepuasan pengguna *mobile JKN* di RSUD Majene Sulawesi Barat. Metode yang digunakan adalah metode kuantitatif dengan pendekatan *cross sectional study*, dengan sampel sebanyak 150 responden. Hasil penelitian menunjukkan terdapat hubungan yang signifikan antara *patient experience* terhadap kepuasan pengguna *mobile JKN* di RSUD Majene Sulawesi Barat. Keberhasilan penggunaan aplikasi *Mobile JKN* dalam meningkatkan kepuasan pengguna akan memperkuat citra rumah sakit dan mempercepat pencapaian universal health coverage secara digital. Oleh karena itu, peningkatan kualitas layanan digital bukan sekadar perbaikan teknis, tetapi juga bagian dari kebijakan strategis jangka panjang dalam pelayanan publik yang berkeadilan.

**Kata Kunci:** Pengalaman pasien, Mobile JKN, Kepuasan pasien.

### Abstract

Exploring a “*new model of care*” in the current hospital service delivery to improve the quality and quality of service is crucial and needed. One way is by developing patient-focused quality, namely *patient experience*, because it provides service providers with the opportunity to improve decision-making strategies and to meet patient expectations. *Mobile JKN*, as a health service application used by millions of participants, often receives complaints regarding system delays in processing user requests. This has a direct impact on satisfaction, especially when users require fast service in emergency or urgent situations. The purpose of this study was to analyze the relationship between patient experience and patient satisfaction of *Mobile JKN* users at Majene Regional Hospital, West Sulawesi. The method used was a quantitative method with a cross-sectional study approach, with a sample of 150 respondents. The results of the study showed a significant relationship between patient experience and satisfaction of *mobile JKN* users at Majene Regional Hospital, West Sulawesi. The successful use of the *Mobile JKN* application in increasing user satisfaction will strengthen the hospital's image and accelerate the achievement of universal health coverage digitally. Therefore, improving the quality of digital services is not just a technical improvement, but also part of a long-term strategic policy in equitable public services.

**Keywords:** Service Experience, Mobile JKN, Patient Satisfaction

@Jurnal Ners Prodi Sarjana Keperawatan & Profesi Ners FIK UP 2025

\* Corresponding author :

Address : Jln. Mappaoddang II No. 32 Kota Makassar

Email : nurfitnur2112@gmail.com

Phone : 085932426417

## PENDAHULUAN

Penggunaan teknologi layanan kesehatan berbasis *Mobile* di Indonesia menunjukkan pertumbuhan yang cukup pesat, ditandai dengan hadirnya berbagai aplikasi *Mobile health* (*mHealth*). Namun demikian, penerapan *mHealth* di Indonesia masih terhambat dan belum menunjukkan perkembangan yang optimal, karena tingkat adopsi oleh masyarakat maupun tenaga kesehatan masih rendah (Handayani et al., 2018). Saat ini, jumlah pengguna internet yang memanfaatkan layanan publik digital atau *e-government* juga masih sangat sedikit, yakni hanya sekitar 684.680 orang atau 0,4% dari total 171,17 juta pengguna internet di Indonesia. Kondisi inilah yang mendorong Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS) Kesehatan, lembaga pemerintah yang bertugas menjamin akses layanan kesehatan bagi seluruh warga negara, untuk mengembangkan aplikasi *mHealth* bernama *Mobile JKN* (Pratama et al., 2021).

Aplikasi *Mobile JKN* merupakan inovasi digital dalam sistem asuransi kesehatan nasional, yang dikembangkan oleh BPJS Kesehatan sebagai bagian dari transformasi layanan berbasis teknologi. Sebelumnya, berbagai proses administratif seperti pendaftaran, perubahan data, atau pengajuan layanan dilakukan secara langsung melalui Kantor Cabang atau Fasilitas Kesehatan. Kini, seluruh proses tersebut telah diintegrasikan ke dalam aplikasi berbasis *mobile*, sehingga peserta Jaminan Kesehatan Nasional (JKN) dapat mengakses informasi dan layanan dengan lebih cepat, praktis, dan fleksibel, tanpa perlu datang langsung ke kantor BPJS. Melalui aplikasi ini, peserta dapat melakukan berbagai aktivitas, seperti mendaftar sebagai peserta baru, memperbarui data pribadi, menjadwalkan kunjungan berobat, melakukan konsultasi medis, skrining kesehatan, hingga melihat daftar obat yang dijamin oleh BPJS Kesehatan (Wahyuni, 2022).

BPJS Kesehatan meluncurkan inovasi berbasis teknologi untuk meningkatkan kualitas layanan publik melalui penerapan konsep *e-government*, yaitu dengan menghadirkan aplikasi *Mobile JKN* (Jaminan Kesehatan Nasional). Aplikasi ini menjadi wujud transformasi digital dalam pelayanan, khususnya dalam konteks pemasaran layanan kesehatan secara daring. Kehadiran *Mobile JKN* mengubah mekanisme pelayanan administratif yang sebelumnya dilakukan secara manual di Kantor Cabang atau Fasilitas Kesehatan, menjadi layanan mandiri (*self-service*) berbasis aplikasi. Dengan demikian, masyarakat kini dapat mengakses layanan administrasi kapan saja dan di mana saja tanpa terikat oleh jam operasional.

Pemerintah Indonesia terus berupaya memanfaatkan kemajuan teknologi dan internet serta merespons kebutuhan masyarakat dengan menerapkan *e-government* dalam pelaksanaan

berbagai fungsi pemerintahan. *E-government* sendiri merupakan pemanfaatan teknologi informasi untuk menyampaikan informasi dan menjalin komunikasi secara lebih hemat biaya, efektif, dan efisien. Tujuan utama dari penerapan sistem ini adalah untuk meningkatkan kualitas layanan publik kepada masyarakat. Langkah ini diperkuat oleh adanya Instruksi Presiden Republik Indonesia Nomor 3 Tahun 2003 tentang Kebijakan dan Strategi Nasional Pengembangan *e-Government*, yang menjadi dasar hukum penerapannya dalam berbagai layanan publik.

Provinsi Sulawesi Barat menunjukkan masih rendahnya pengguna aplikasi *Mobile JKN* sebesar 60% atau sekitar 483.750 peserta dari total jumlah peserta BPJS Kesehatan yaitu sebesar 1.209.375 orang pada tahun 2023, survey awal peneliti tahun 2024 menunjukkan kepuasan pengguna *Mobile JKN* untuk RSUD Majene, mencapai 67%. Masih terdapat banyak keluhan mengenai kualitas pelayanan yang tidak sesuai dengan menggunakan *Mobile JKN*, dan kepuasan pasien pengguna *Mobile JKN* yang *relative* rendah sehingga penggunaan *Mobile JKN* kurang diminati oleh peserta jaminan kesehatan.

Sebagai lembaga yang memiliki jumlah peserta sangat besar, BPJS Kesehatan dituntut untuk mampu memberikan layanan publik yang berkualitas dan memuaskan. Pelayanan yang baik adalah pelayanan yang memenuhi harapan dan kebutuhan masyarakat. Namun, pada kenyataannya masih ditemukan berbagai keluhan terkait layanan BPJS Kesehatan, seperti antrian panjang saat mengakses layanan administrasi dan prosedur yang dinilai rumit serta tidak efisien. Kondisi ini menunjukkan adanya ketidaksesuaian antara harapan masyarakat dan realitas pelayanan yang diberikan (Wahyuni, 2022).

Provinsi Sulawesi Barat menunjukkan masih rendahnya pengguna aplikasi *Mobile JKN* sebesar 60% atau sekitar 483.750 peserta dari total jumlah peserta BPJS Kesehatan yaitu sebesar 1.209.375 orang pada tahun 2023, survey awal peneliti tahun 2024 menunjukkan kepuasan pengguna *Mobile JKN* untuk RSUD Majene, mencapai 67%. Masih terdapat banyak keluhan mengenai kualitas pelayanan yang tidak sesuai dengan menggunakan *Mobile JKN*, dan kepuasan pasien pengguna *Mobile JKN* yang *relative* rendah sehingga penggunaan *Mobile JKN* kurang diminati oleh peserta jaminan kesehatan.

Menanggapi hal tersebut, serta mengikuti perkembangan teknologi dan meningkatnya kebutuhan masyarakat akan kemudahan akses layanan, BPJS Kesehatan mulai menerapkan sistem *e-government* dalam pemberian layanan publik. Perubahan ini didorong oleh kemajuan teknologi yang pesat, sehingga BPJS Kesehatan perlu beradaptasi dan mengintegrasikan teknologi sebagai sarana utama dalam proses pelayanan.

Dalam konteks pemerintahan, pemanfaatan teknologi informasi diharapkan menjadi solusi untuk memperbaiki kualitas layanan publik yang sebelumnya dinilai belum optimal (Ningrum & Oktariyanda, 2023)

*Patient Centered Care* (PCC) adalah paradigma baru dalam pelayanan kesehatan yang memposisikan pasien sebagai pusat dari pelayanan (Purnomo et al., 2021). Konsep *patient centered care* juga disebut sebagai salah satu dimensi kunci dari kualitas pelayanan kesehatan karena mengarah kepada peningkatan kepuasan pasien, pendapat pelayanan kesehatan, dan status kesehatan serta menghasilkan kepuasan kerja yang lebih besar bagi para professional dan mengurangi tingkat kesalahan medis.

*Patient experience* dapat menggali informasi dari pasien hal apa yang sebenarnya terjadi saat mendapat pelayanan tertentu di fasilitas pelayanan kesehatan. Dengan pengalaman pasien, dapat diukur aspek yang dianggap penting oleh pasien ataupun memunculkan hal-hal yang dapat meningkatkan mutu pelayanan menurut pandangan pasien.

Mengukur *patient experience* merupakan hal penting untuk dilakukan karena memberikan kesempatan kepada penyedia pelayanan untuk meningkatkan mutu pelayanan, meningkatkan strategi pembuatan keputusan, memenuhi harapan pasien, secara efektif mengelola dan memantau kinerja pelayanan kesehatan. Survei *patient experience* menghasilkan laporan dari pasien tentang aspek apa yang mereka alami atau tidak mereka alami dalam interaksi mereka dengan penyedia pelayanan kesehatan.

Dengan demikian, berdasarkan masalah tersebut penelitian ini dilakukan untuk menganalisis patient experience terhadap kepuasan pasien pengguna Mobile JKN RSUD Majene Sulawesi Barat

## METODE

Penelitian ini merupakan penelitian kuantitatif dengan menggunakan penelitian observasional analitik dan desain cross-sectional. Penelitian ini dilakukan di RSUD Majene Provinsi Sulawesi Barat pada bulan Juni 2025. Populasi penelitian meliputi 150 Pasien Pengguna Mobile JKN. Pengambilan sampel dilakukan dengan menggunakan *Accidental Sampling*. Instrumen yang digunakan untuk mengumpulkan data primer adalah kuesioner. Analisis data dilakukan dengan menggunakan analisis univariat dan bivariat (chi-square).

## HASIL DAN PEMBAHASAN

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk memahami pengalaman pasien dan memahami pengalaman tersebut saat menerima pelayanan

kesehatan. Kepuasan pasien merupakan indikasi kepuasan pelanggan terhadap pelayanan yang diberikan. Untuk mencapai kepuasan pelanggan, penyedia layanan harus berusaha memberikan pengalaman positif. Pasien yang puas adalah aset berharga bagi penyedia layanan kesehatan karena mereka cenderung menggunakan layanan lagi dan merekomendasikannya kepada orang lain (Anhang Price et al., 2022).

Penting untuk dicatat bahwa meskipun istilah kepuasan pasien dan pengalaman pasien digunakan secara bergantian, terdapat konsep evaluasi yang berbeda. Meskipun kepuasan pasien mencerminkan tingkat kepuasan terhadap layanan yang diterima, namun pengalaman pasien diwujudkan dengan mengevaluasi seluruh pengalaman perawatan yang diterima, termasuk jenis harapan pribadinya (Karaca & Durna, 2019). Studi pasien yang positif terkadang tidak memberikan gambaran akurat tentang pengalaman pengobatan terkait pasien (Burgener, 2020). Dalam konteks ini, pengalaman pasien mencakup berbagai interaksi antara pasien dan seluruh sistem yang terlibat dalam proses pengobatan, termasuk dokter, perawat, profesional kesehatan lainnya, dan semua fasilitas kesehatan yang tersedia di rumah sakit. Sebagai bagian dari kualitas layanan, pengalaman pasien mencakup banyak aspek pemberian layanan kesehatan yang dihargai pasien saat mencari dan menerima layanan, seperti kemudahan akses ke dokter, akses terhadap informasi, dan komunikasi efektif dengan penyedia layanan kesehatan.

Pengalaman juga dapat diartikan sebagai ingatan episodik, yaitu ingatan yang memperoleh dan menyimpan peristiwa-peristiwa yang mempengaruhi individu pada waktu dan tempat tertentu, dan menjadi acuan bagi orang tersebut (Larson et al., 2019). Harapan konsumen dipengaruhi oleh pengalaman berbelanja di masa lalu, rekomendasi dari teman dan kolega, serta janji dan informasi yang diberikan oleh pengecer dan pesaing. Harapan yang ditetapkan oleh pemasar mempengaruhi kepuasan pelanggan. Jika ekspektasi Anda terlalu tinggi maka Anda mungkin akan kecewa, jika ekspektasi Anda terlalu rendah maka keinginan membeli Anda akan berkurang. Penelitian sebelumnya juga menunjukkan bahwa kepuasan pelanggan sangat dipengaruhi oleh pengalaman pasien (Chen et al., 2020; Sheard et al., 2018; Karimux et al., 2023)

Menurut Pulimamidi (2024) pengalaman pasien mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan pelanggan. Segala interaksi antara pelanggan dan penyedia layanan mempengaruhi tingkat kepuasan mereka (Ferreira et al., 2023). Pelanggan yang puas adalah aset berharga bagi penyedia layanan kesehatan karena mereka cenderung menggunakan layanan lagi dan merekomendasikannya kepada keluarga dan teman (Oben, 2020).

Survei kepuasan pasien adalah metode yang umum dan banyak digunakan untuk mengukur kualitas layanan kesehatan (Afrashtehfar et al., 2020). Namun, studi kepuasan pasien memiliki keterbatasan karena bersifat subjektif dan sulit untuk ditafsirkan. Hal ini dikarenakan evaluasi positif berbeda-beda sesuai dengan ekspektasi masing-masing orang yang berbeda (Rahim et al., 2021). Di sisi lain, pengukuran pengalaman pasien berusaha untuk memahami secara lebih mendalam apa yang sebenarnya dialami oleh pasien selama menerima perawatan. Hal ini memungkinkan penilaian yang lebih akurat terhadap kualitas layanan kesehatan. Beberapa peneliti mulai menggunakan alat pengalaman pasien untuk mengidentifikasi masalah kualitas pelayanan secara lebih spesifik.

Tabel 1. Distribusi Penilaian Responden

Variabel	Sampel Penelitian	
	N	%
<b>Patient Experience (Harapan)</b>		
Puas	113	73.5
Kurang Puas	37	26.5
Jumlah	150	100.0
<b>Patient Experience (Kenyataan)</b>		
Puas	84	41.9
Kurang Puas	66	58.1
Jumlah	150	100.0
<b>Kepuasan</b>		
Puas	99	60.2
Kurang Puas	51	39.8
Jumlah	150	100.0

Sumber : Data Primer, 2025

Berdasarkan data diatas, menunjukkan persepsi penilaian responden tertinggi pada variabel *patient experience* kategori harapan puas sebanyak 113 responden atau sebesar 73.5%.

Pelayanan yang diberikan oleh rumah sakit sangat erat kaitannya dengan kepuasan pelanggan ditinjau dari kualitas dan hasil pelayanan yang diberikan. Ketika pelanggan puas, mereka cenderung menggunakan layanan yang sama lagi dan memberikan rekomendasi yang baik kepada orang lain (Harkey et al., 2020). Dampak langsung pengalaman pasien terhadap kepuasan pasien di rumah sakit menunjukkan bahwa pengalaman positif dapat memastikan harapan pasien terpenuhi dan menciptakan loyalitas. Penelitian yang dilakukan oleh Yudha et al (2024) menyatakan bahwa terdapat hubungan antara dimensi efektif, keselamatan, berorientasi pada pasien, tepat waktu, efisien, adil dan terintegrasi, dengan variabel dimensi berorientasi pada pasien sebagai variabel dominan.

Penelitian Wolf et al (2021) menemukan bahwa pengalaman pasien selama dirawat di rumah sakit memiliki dampak yang lebih besar terhadap loyalitas pasien dibandingkan pengalaman selama perawatan. Selain

meningkatkan loyalitas, pengalaman positif juga dapat mempercepat proses pemulihan pasien melalui hasil kognitif yang terkait dengan tingkat yang lebih tinggi. Kepuasan. Oleh karena itu, penting bagi penyedia layanan kesehatan untuk memahami dan meningkatkan pengalaman pasien untuk menciptakan pengalaman yang lebih baik, meningkatkan loyalitas pasien, dan meningkatkan hasil.

Sebuah studi oleh Rivai & Siti Fatmala Rezeki (2021) menunjukkan bahwa pasien di RSUD Haji dan RSUD Makassar mempunyai pengalaman positif dalam banyak aspek pengalaman pasien. Di RSUD Haji, pasien merasakan pelayanan yang baik dalam enam bidang: informasi dan komunikasi, lingkungan yang baik, manajemen medis, ketersediaan staf, penghargaan terhadap pengalaman pasien, dan dukungan layanan. Sementara itu, Ardianti et al (2024) menunjukkan bahwa penilaian pengalaman pasien mencakup berbagai aspek penting layanan kesehatan, mulai dari informasi yang berguna hingga kenyamanan lingkungan dan ketersediaan staf. Berfokus pada bidang-bidang ini akan membantu rumah sakit meningkatkan kualitas layanan dan memastikan kepuasan pasien serta memaksimalkan perawatan mereka.

Tabel 2. Hubungan Patient Experience (Harapan) terhadap Kepuasan Pasien

Patient Experience	Kepuasan Pasien				p-Value	
	Puas		Tidak Puas			
	n	%	n	%		
Puas	59	87.1	18	12.9		
Tidak Puas	28	40.7	45	59.3	0.000	
Total	87	60.2	63	39.8		

Sumber : Data Primer, 2025

Berdasarkan data diatas, menunjukkan bahwa nilai  $p = 0.000$  yang berarti bahwa menunjukkan hubungan yang bermakna secara statistik variabel *patient experience* berdasarkan harapan dengan kepuasan pasien pengguna Mobilejkn di RSUD Majene Sulawesi Barat.

Tabel 3. Hubungan Patient Experience (Kenyataan) terhadap Kepuasan Pasien

Patient Experience	Kepuasan Pasien				p-Value	
	Puas		Tidak Puas			
	n	%	n	%		
Puas	53	77.3	27	22.7		
Tidak Puas	25	12.6	45	87.4	0.000	
Total	78	60.2	72	39.8		

Sumber : Data Primer, 2025

Berdasarkan data diatas, menunjukkan bahwa nilai  $p = 0.000$  yang berarti bahwa menunjukkan hubungan yang bermakna secara statistik variabel *patient experience* berdasarkan

harapan dengan kepuasan pasien pengguna *Mobile jkn* di RSUD Majene Sulawesi Barat.

Kualitas layanan merupakan suatu konsep yang telah banyak diteliti di berbagai disiplin ilmu, termasuk dalam pelayanan publik berbasis digital seperti aplikasi *Mobile JKN*. Parasuraman et al. (1988) mendefinisikan kualitas layanan sebagai sejauh mana terdapat perbedaan antara harapan pelanggan dan persepsi mereka terhadap layanan yang diterima. Mereka mengembangkan model *SERVQUAL* yang terdiri dari lima dimensi utama, yaitu: bukti fisik (*tangibles*), keandalan (*reliability*), daya tanggap (*responsiveness*), jaminan (*assurance*), dan empati (*empathy*). Model ini masih banyak digunakan sebagai acuan dalam mengukur kualitas pelayanan.

Penelitian oleh Niartiningsih et al. (2024) bahwa Pengaruh *Service Quality* terhadap kepuasan pasien menunjukkan jika pelayanan yang diberikan memenuhi permintaan konsumen, maka konsumen akan merasa puas dan bila jasa pelayanan berada dibawah tingkat yang diharapkan, konsumen akan merasa kurang puas atau bahkan tidak puas di Instalasi Rawat Jalan RSUD Haji Provinsi Sulawesi Selatan.

Dalam ranah digital, kualitas layanan turut mempertimbangkan aspek teknologi. Zeithmal et al. (2017) memperkenalkan konsep *E-SERVQUAL*, sebagai adaptasi *SERVQUAL* untuk layanan elektronik. Model ini mencakup dimensi efisiensi, ketersediaan sistem, pemenuhan, dan privasi. Konsep ini sangat relevan dalam mengevaluasi layanan digital seperti *Mobile JKN*, yang merupakan platform teknologi untuk penyediaan layanan kesehatan bagi peserta JKN.

Keberhasilan sistem informasi sangat dipengaruhi oleh tiga komponen utama, yaitu kualitas sistem, kualitas informasi, dan kualitas layanan. Ketiga elemen ini secara signifikan memengaruhi tingkat kepuasan pengguna, yang pada gilirannya berdampak terhadap niat untuk terus menggunakan sistem serta manfaat akhir yang diperoleh dari penggunaannya. Dalam konteks aplikasi *Mobile JKN*, kualitas sistem dapat diartikan sebagai kecepatan akses, stabilitas kinerja, dan kemudahan navigasi. Sementara itu, kualitas informasi berkaitan dengan akurasi dan kelengkapan data peserta, sedangkan kualitas layanan mencakup efektivitas dukungan pengguna serta tanggapan terhadap keluhan yang disampaikan.

Kepuasan pelanggan merupakan reaksi emosional yang muncul dari pengalaman mereka dalam menggunakan suatu layanan. Kepuasan tercapai ketika layanan yang diberikan mampu memenuhi, atau bahkan melampaui, ekspektasi pelanggan. Dalam konteks layanan kesehatan digital seperti *Mobile JKN*, pengguna cenderung merasa puas apabila fitur-fitur seperti pendaftaran antrean online, pengajuan klaim, serta pencarian

fasilitas kesehatan dapat diakses dengan lancar dan sesuai harapan.

Kotler & Keller (2016) menyatakan bahwa kualitas layanan memiliki pengaruh langsung terhadap tingkat kepuasan pelanggan. Mereka menekankan bahwa pelayanan yang dapat diandalkan, responsif, dan menunjukkan empati akan mendorong terbentuknya kepuasan, yang pada akhirnya meningkatkan loyalitas. Dalam hal ini, layanan digital pada *Mobile JKN* yang tidak hanya berjalan secara optimal tetapi juga mudah digunakan, akan membentuk persepsi positif di kalangan pengguna dan memperkuat keterikatan mereka terhadap aplikasi tersebut.

Nihiroh et al. (2021) menunjukkan bahwa pengguna *Mobile JKN* menganggap dimensi kepercayaan (*trust*), harapan terhadap kemudahan penggunaan (*effort expectancy*), dan kondisi pendukung (*facilitating condition*) sebagai faktor signifikan yang memengaruhi kepuasan mereka. *Trust* merujuk pada keyakinan terhadap keamanan data serta keakuratan informasi, *effort expectancy* menggambarkan persepsi pengguna terhadap kemudahan dalam mengoperasikan aplikasi, sementara *facilitating condition* berhubungan dengan tersedianya bantuan teknis atau panduan penggunaan.

Saputra dan Istiqomah (2024) mengadopsi pendekatan *e-service quality* dan *Importance Performance Analysis* (IPA) dalam menilai kualitas layanan *Mobile JKN*. Hasil kajian mereka menunjukkan bahwa meskipun tingkat kepuasan pengguna tergolong tinggi (di atas 80%), masih terdapat beberapa indikator layanan dengan prioritas tinggi namun performa yang belum optimal. Hal ini menegaskan bahwa kekurangan dalam aspek tertentu dari pelayanan dapat tetap berdampak negatif terhadap kepuasan secara keseluruhan.

Adriansyah Dwi Wahyudi et al. (2024) juga menyoroti bahwa dalam ekosistem digital, kualitas layanan *Mobile JKN* lebih banyak dipengaruhi oleh keandalan sistem serta kemudahan akses, dibandingkan oleh kualitas informasi yang disediakan. Temuan ini mengindikasikan bahwa dalam era digital, pengalaman pengguna menjadi faktor utama dalam menilai kepuasan, melampaui sekadar isi atau konten informasi.

Pelayanan publik yang berkualitas merepresentasikan peran aktif negara dalam memenuhi hak-hak dasar warga negara, termasuk hak atas layanan kesehatan. Oleh karena itu, ketika *Mobile JKN* mampu menyediakan layanan yang cepat, adil, dan inklusif, maka kepuasan yang dirasakan pengguna tidak hanya bersifat individual, melainkan juga berkontribusi terhadap peningkatan kepercayaan publik terhadap institusi negara.

Dalam meningkatkan kualitas layanan tersebut, penting diterapkan pendekatan *user-centered design*. Anita et al. (2024) menyatakan

bahwa aplikasi yang dikembangkan berdasarkan kebutuhan dan perilaku nyata pengguna cenderung memberikan tingkat kepuasan yang lebih tinggi. Dengan demikian, evaluasi dan pengembangan Mobile JKN perlu terus dilakukan secara berkelanjutan dengan mempertimbangkan pengalaman pengguna dari berbagai latar belakang, seperti usia, tingkat pendidikan, dan lokasi geografis, agar tetap relevan dan berdampak secara luas.

## SIMPULAN

Kualitas layanan memegang peranan penting dalam menentukan tingkat kepuasan pengguna Mobile JKN. Upaya untuk meningkatkan kualitas layanan, seperti memperbaiki pengalaman pengguna, meningkatkan responsivitas sistem, serta menyajikan informasi yang jelas, tidak hanya akan meningkatkan kepuasan pengguna, tetapi juga mendukung kelangsungan penggunaan aplikasi dalam jangka waktu yang lebih panjang. Untuk mendukung *Universal Health Coverage*, Mobile JKN harus dapat menjawab kebutuhan seluruh kelompok masyarakat, termasuk mereka yang memiliki keterbatasan akses teknologi. Oleh karena itu, pengembangan kualitas layanan tidak hanya berfokus pada aspek teknis, tetapi juga mencakup pemahaman sosial-budaya pengguna.

## DAFTAR PUSTAKA

- Adriansyah Dwi Wahyudi, B., Rachmadi, A., & Trias Hanggara, B. (2024). Analisis Pengaruh Kualitas Sistem, Kualitas Informasi & Kualitas Layanan Terhadap Kesuksesan Aplikasi Mobile JKN di Kabupaten Malang. *Jurnal Pengembangan Teknologi Informasi Dan Ilmu Komputer*, 8(6 SE -). <https://j-ptik.ub.ac.id/index.php/j-ptik/article/view/13793>
- Afrashtehfar, K. I., Assery, M. K. A., & Bryant, S. R. (2020). Patient Satisfaction in Medicine and Dentistry. *International Journal of Dentistry*, 1, 6621848. <https://doi.org/https://doi.org/10.1155/2020/6621848>
- Anhang Price, R., Quigley, D. D., Hargraves, J. L., Sorra, J., Becerra-Ornelas, A. U., Hays, R. D., Cleary, P. D., Brown, J., & Elliott, M. N. (2022). A Systematic Review of Strategies to Enhance Response Rates and Representativeness of Patient Experience Surveys. *Medical Care*, 60(12), 910–918. <https://doi.org/10.1097/MLR.0000000000001784>
- Anita, D., Sudrajat, C., Anita, D., Sudrajat, C., Simanjorang, C., & Fitrianti, A. D. (2024). Keterbatasan Mobile JKN sebagai Bentuk Universal Health Coverage di Era Digitalisasi: Literature Review. *Jurnal Biostatistik, Kependudukan, Dan Informatika Kesehatan*, 4(3). <https://doi.org/10.7454/bikfokes.v4i3.1082>
- Ardianti, A., Pasaringi, S. A., Rivai, F., Irwandy, I., Sidin, A. I., Thamrin, Y., & Mumang, A. A. (2024). An Analysis of Service Experience And Perceived Value Influence on Patient's Satisfaction At Regional Public Hospitals In South Sulawesi Province. *Asia Pacific Journal of Health Management*, 19(1), 1–7. <https://doi.org/10.24083/apjhdm.v19i1.3251>
- Burgener, A. (2020). Enhancing communication to improve patient safety and to increase patient satisfaction. *The Health Care Manager*, 39(3), 128–132. <https://doi.org/10.1097/HCM.0000000000000298>
- Chen, S., Guo, X., Wu, T., & Ju, X. (2020). Exploring the Online Doctor-Patient Interaction on Patient Satisfaction Based on Text Mining and Empirical Analysis. *Information Processing & Management*, 57(5), 102253. <https://doi.org/https://doi.org/10.1016/j.ipm.2020.102253>
- Ferreira, J., Patel, P., Guadagno, E., Ow, N., Wray, J., Emil, S., & Poenaru, D. (2023). Patient experience or patient satisfaction? A systematic review of child- and family-reported experience measures in pediatric surgery. *Journal of Pediatric Surgery*, 58(5), 862–870. <https://doi.org/https://doi.org/10.1016/j.jpedsurg.2023.01.015>
- Handayani, P. W., Hidayanto, A. N., & Budi, I. (2018). User acceptance factors of hospital information systems and related technologies: Systematic review. *Informatics for Health & Social Care*, 43(4), 401–426. <https://doi.org/10.1080/17538157.2017.1353999>
- Harkey, L. C., Jung, S. M., Newton, E. R., & Patterson, A. (2020). Patient Satisfaction with Telehealth in Rural Settings: A Systematic Review. *International Journal of Telerehabilitation*, 12(2), 58–63. <https://doi.org/https://doi.org/10.5195/ijt.2020.6303>
- Karaca, A., & Durna, Z. (2019). Patient satisfaction with the quality of nursing care. *Nursing Open*, 6(2), 535–545. <https://doi.org/https://doi.org/10.1002/nop.2.237>
- Karimux, N., John, M. T., Stern, A., Mazanec, M. T., D'Amour, A., Courtemanche, J., & Rabson, B. (2023). MEASURING PATIENT EXPERIENCE OF ORAL HEALTH CARE: A CALL TO ACTION. *Journal of Evidence-Based Dental Practice*, 23(1), 101788. <https://doi.org/https://doi.org/10.1016/j.jebdp>

- .2022.101788
- Kotler, P., & Keller, K. L. (2016). *Marketing management* (15th ed.). Pearson.
- Larson, E., Sharma, J., Bohren, M. A., & Tuncalp, O. (2019). When the patient is the expert: measuring patient experience and satisfaction with care. *Bulletin of the World Health Organization*, 97(8), 563–569. <https://doi.org/https://doi.org/10.2471%2FBLT.18.225201>
- Niartiningsih, A., Nurfitriani, N., Nur, N. H., & Paradilla, M. (2024). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien di RSUD Haji Provinsi Sulawesi Selatan. *Jurnal Ners*, 9(1 SE - Articles), 197–202. <https://doi.org/10.31004/jn.v9i1.31989>
- Nihiroh, A. Z., Arifianto, D., & Zakiyyah, A. M. (2021). Analisis Kepuasan Peserta Terhadap Aplikasi Mobile JKN Menggunakan Importance Performance Analysis Analysis Of Participant Satisfaction With JKN Mobile Application Using Importance Performance Analysis. *Jurnal Smart Teknologi*, 1(1), 2774–1702. <http://jurnal.unmuhjember.ac.id/index.php/JST>
- Ningrum, D. K., & Oktariyanda, T. A. (2023). Kualitas Pelayanan Publik Pasien Badan Penyelenggara Jaminan Sosial Kesehatan Di Puskesmas Kepadangan Kabupaten Sidoarjo. *Publika*, 1809–1822. <https://doi.org/10.26740/publika.v11n2.p1809-1822>
- Oben, P. (2020). Understanding the Patient Experience: A Conceptual Framework. *Journal of Patient Experience*, 7(6), 906–910. <https://doi.org/https://doi.org/10.1177/2374373520951672>
- Parasuraman, A. P., Zeithmal, V. A., & Berry, L. L. (1988). SERVQUAL: A Multiple-Item Scale for Measuring Consumer Perceptions of Service Quality. *Journal Of Retailing*, 64(1), 12–40.
- Pratama, A., Ridwando, D., Safitri, E., & Khusna, A. (2021). *Service Quality Analysis of M-Health Application Satisfaction And Continual Usage*. <https://doi.org/10.1109/ITIS53497.2021.9791639>
- Pulimamidi, R. (2024). To enhance customer (or patient) experience based on IoT analytical study through technology (IT) transformation for E-healthcare. *Measurement: Sensors*, 33, 101087. <https://doi.org/https://doi.org/10.1016/j.measen.2024.101087>
- Purnomo, A., Peristiowati, Y., & Elina, A. D. (2021). Dimension of Patient Safety Culture. *Interdisciplinary Social Studies*, 1(3), 193–202. <https://doi.org/10.55324/iss.v1i3.35>
- Rahim, A. I. A., Ibrahim, M. I., Musa, K. I., Chua, S. L., & Yaacob, N. M. (2021). Patient satisfaction and hospital quality of care evaluation in malaysia using servqual and facebook. *Healthcare (Switzerland)*, 9(10), 1–18. <https://doi.org/10.3390/healthcare9101369>
- Rivai, F., & Siti Fatmala Rezeki. (2021). Maturity Level of Patient Safety Culture in Makassar City Hospital. *Media Kesehatan Masyarakat Indonesia*, 12(2), 58–63. <https://doi.org/https://doi.org/10.30597/mkmi.v17i2.13856>
- SAPUTRA, H., & ISTIQOMAH, R. (2024). Analysis of JKN Mobile Application Service Quality (Case Study Participants of BPJS Health Surakarta Branch Office). *Jurnal Jaminan Kesehatan Nasional*, 4(1 SE - Articles), 66–76. <https://doi.org/10.53756/jjkn.v4i1.180>
- Sheard, L., Peacock, R., Marsh, C., & Lawton, R. (2018). What's the problem with patient experience feedback? A macro and micro understanding, based on findings from a three-site UK qualitative study. *Health Expectations*, 22(1), 46–53. <https://doi.org/https://doi.org/10.1111/hex.12829>
- Wahyuni, F. (2022). Efektivitas Pelayanan Jaminan Kesehatan Berbasis Teknologi Mobile JKN di BPJS Kesehatan Cabang Bandar Lampung. *Jurnal Administrativa*, 3(3 SE - Articles). <https://doi.org/10.23960/administrativa.v3i3.107>
- Wolf, J. A., Niederhauser, V., Marshburn, D., & LaVela, S. L. (2021). Reexamining “Defining Patient Experience”: The human experience in healthcare. *Patient Experience Journal*, 8(1), 16–29. <https://doi.org/10.35680/2372-0247.1594>
- Yudha, R. M., Suparman, R., Mamlukah, M., & Wahyuniar, L. (2024). Hubungan dimensi mutu layanan kesehatan dengan pemanfaatan kembali layanan rawat inap di UPTD Puskesmas Bojonggambir Kabupaten Tasikmalaya. *Journal of Health Research Science*, 4(1), 29–38. <https://doi.org/10.34305/jhrs.v4i1.1063>
- Zeithmal, A., Bitner, M. J., & Gremler, D. D. (2017). *Services Marketing: Integrating Customer Focus Across the Firm* (7th ed.). McGraw-Hill Education.