Jurnal JAPS
Volume 7, Nomor 2
Agustus 2026
P-ISSN: 2722-161X
E-ISSN: 2722-1601

DOI: 10.46730/japs.v7i2.600

Pengaruh Aplikasi Mobile JKN terhadap Kepuasan Pasien di Rumah Sakit Nene' Mallomo Kabupaten Sidenreng Rappang

Awwaliyah Nurrahman[1], Pratiwi Ramlan[2], Sunandar Said[3]
[1,2,3]Universitas Muhammadiyah Sidenreng Rappang
Email: awwaliyahnurrahman@gmail.com

Kata kunci
Efektivitas aplikasi, kepuasan pasien, mobile jkn, pendaftaran online, pelayanan digital

Abstrak
Penelitian ini bertujuan menganalisis pengaruh penggunaan aplikasi Mobile JKN terhadap kepuasan pasien pada proses pendaftaran rawat jalan di RS Nene Mallomo Kabupaten Sidenreng Rappang. Penelitian menggunakan pendekatan kuantitatif dengan desain deskriptif-analitik. Populasi penelitian adalah pasien BPJS rawat jalan pengguna Mobile JKN dengan sampel 97 responden yang dipilih melalui accidental sampling. Data dikumpulkan melalui observasi, kuesioner, dan dokumentasi, lalu dianalisis menggunakan regresi linear sederhana dengan SPSS 26. Hasil penelitian menunjukkan penggunaan Mobile JKN berada pada kategori baik dengan nilai rata-rata 104,55, sedangkan kepuasan pasien berada pada kategori tinggi dengan nilai rata-rata 82,98. Uji regresi menunjukkan pengaruh positif dan signifikan antara penggunaan Mobile JKN dan kepuasan pasien, dengan koefisien regresi 0,800, nilai t hitung 7,476, dan signifikansi 0,000. Hal ini menunjukkan bahwa semakin baik penggunaan Mobile JKN, semakin tinggi kepuasan pasien.

Keywords
Application effectiveness, patient satisfaction, mobile jkn, online registration, digital service

Abstract
This study aims to analyze the effect of Mobile JKN application use on patient satisfaction in the outpatient registration process at Nene Mallomo Hospital, Sidenreng Rappang Regency. A quantitative approach with a descriptive-analytical design was used. The population consisted of BPJS outpatient patients who used Mobile JKN, with 97 respondents selected through accidental sampling. Data were collected through observation, questionnaires, and documentation, then analyzed using simple linear regression with SPSS 26. The results showed that Mobile JKN use was in the good category, with a mean score of 104.55, while patient satisfaction was in the high category, with a mean score of 82.98. Regression analysis showed a positive and significant effect of Mobile JKN use on patient satisfaction, with a regression coefficient of 0.800, t-value of 7.476, and significance value of 0.000. These findings indicate that better use of Mobile JKN is associated with higher patient satisfaction.

Pendahuluan

Transformasi digital dalam sektor kesehatan merupakan fenomena global yang terus berkembang seiring meningkatnya tuntutan masyarakat terhadap pelayanan yang cepat, mudah, dan efisien. Pemanfaatan teknologi digital dalam layanan kesehatan telah menjadi strategi utama dalam meningkatkan akses, kualitas, dan efisiensi pelayanan, sebagaimana dilaporkan oleh Organisasi Kesehatan Dunia (WHO, 2020). Implementasi layanan kesehatan berbasis digital tidak hanya mampu mempercepat proses administrasi, tetapi juga meningkatkan transparansi serta kepuasan pengguna layanan. Dalam konteks Indonesia, transformasi digital ini diwujudkan melalui Program Jaminan Kesehatan Nasional (JKN) yang diselenggarakan oleh BPJS Kesehatan sejak tahun 2014 sebagai sistem jaminan kesehatan nasional yang mencakup hampir seluruh penduduk. Hingga tahun 2024, program JKN telah mencakup lebih dari 258 juta jiwa atau sekitar 94,5% dari total penduduk Indonesia, menjadikannya salah satu sistem jaminan kesehatan terbesar di dunia (BPJS Kesehatan, 2024).

Sebagai bagian dari inovasi layanan digital, BPJS Kesehatan mengembangkan aplikasi Mobile JKN yang dirancang untuk mempermudah peserta dalam mengakses layanan kesehatan, seperti pendaftaran online, antrean digital, perubahan data kepesertaan, hingga informasi layanan kesehatan. Kehadiran aplikasi ini diharapkan mampu mengatasi berbagai permasalahan klasik dalam pelayanan kesehatan, seperti antrean panjang, keterbatasan informasi, serta keterlambatan administrasi. Secara nasional, tingkat adopsi aplikasi Mobile JKN terus meningkat, namun implementasinya masih menghadapi berbagai kendala, terutama terkait literasi digital pengguna, kualitas sistem, serta dukungan layanan teknis (Sari et al., 2024; Suhadi, 2022).

Efektivitas penggunaan aplikasi Mobile JKN menjadi aspek penting dalam menentukan keberhasilan implementasi layanan digital di sektor kesehatan. Efektivitas tersebut dapat dilihat dari sejauh mana aplikasi mampu memberikan kemudahan, kecepatan, dan ketepatan layanan sesuai kebutuhan pengguna (Zilah & Adinugraha, 2023). Dalam penelitian ini, pengukuran efektivitas mengacu pada model kesuksesan sistem informasi DeLone dan McLean (2003), yang menekankan tiga dimensi utama, yaitu kualitas sistem, kualitas informasi, dan kualitas layanan. Ketiga dimensi ini berperan penting dalam membentuk pengalaman pengguna serta memengaruhi tingkat kepuasan pasien sebagai indikator keberhasilan layanan.

Berbagai penelitian terdahulu menunjukkan bahwa penggunaan aplikasi Mobile JKN memiliki hubungan yang signifikan dengan tingkat kepuasan pasien. Studi sebelumnya menemukan bahwa kemudahan penggunaan, kecepatan layanan, dan kejelasan informasi menjadi faktor utama yang meningkatkan kepuasan pengguna. Selain itu, fitur pendaftaran online terbukti mampu mengurangi waktu tunggu dan meningkatkan efisiensi pelayanan (Arum Kumalasari & Wahab, 2024). Namun demikian, sebagian besar penelitian tersebut dilakukan di rumah sakit besar di wilayah perkotaan dengan tingkat literasi digital yang relatif tinggi, sehingga belum sepenuhnya mencerminkan kondisi di daerah (Wantias & Yuliaty, 2025).

Kondisi yang berbeda ditemukan di Rumah Sakit Nene' Mallomo Kabupaten Sidenreng Rappang, yang merupakan rumah sakit rujukan di daerah dengan karakteristik

pasien yang beragam dari segi sosial ekonomi, pendidikan, dan akses teknologi. Berdasarkan hasil observasi, penggunaan aplikasi Mobile JKN di rumah sakit tersebut masih menghadapi berbagai kendala, seperti aplikasi yang sering mengalami error, proses akses yang lambat, serta kurang optimalnya pendampingan petugas ketika terjadi gangguan sistem. Selain itu, masih terdapat pasien yang belum memanfaatkan layanan digital secara maksimal, yang menunjukkan adanya kesenjangan antara ketersediaan teknologi dan kemampuan pengguna dalam mengoperasikannya.

Keterbatasan penelitian yang secara khusus mengkaji efektivitas penggunaan Mobile JKN di rumah sakit daerah menjadi celah penelitian yang penting untuk dikaji lebih lanjut. Penelitian ini berfokus pada analisis pengaruh penggunaan aplikasi Mobile JKN terhadap kepuasan pasien pada proses pendaftaran di Rumah Sakit Nene' Mallomo dengan menggunakan pendekatan kuantitatif. Secara spesifik, penelitian ini bertujuan untuk menganalisis tingkat efektivitas penggunaan aplikasi Mobile JKN, mengukur tingkat kepuasan pasien, serta menguji pengaruh penggunaan aplikasi terhadap kepuasan pasien dalam pelayanan pendaftaran.

Metode

Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan desain deskriptif-analitik untuk menganalisis pengaruh penggunaan aplikasi Mobile JKN terhadap kepuasan pasien dalam proses pendaftaran pelayanan kesehatan. Penelitian dilaksanakan di Rumah Sakit Nene' Mallomo Kabupaten Sidenreng Rappang dengan subjek penelitian adalah pasien rawat jalan peserta BPJS Kesehatan yang menggunakan aplikasi Mobile JKN.

Data yang digunakan terdiri dari data primer dan sekunder. Data primer diperoleh melalui penyebaran kuesioner kepada responden, sedangkan data sekunder diperoleh dari dokumen rumah sakit, laporan BPJS Kesehatan, serta literatur yang relevan. Populasi penelitian adalah rata-rata pasien pengguna Mobile JKN per bulan sebanyak 3.734 orang. Sampel ditentukan menggunakan rumus Slovin dengan tingkat kesalahan 10% sehingga diperoleh 97 responden. Teknik pengambilan sampel menggunakan accidental sampling dengan kriteria responden berusia minimal 17 tahun, pernah menggunakan aplikasi Mobile JKN, dan bersedia berpartisipasi dalam penelitian.

Pengumpulan data dilakukan melalui observasi, kuesioner, dan dokumentasi. Instrumen penelitian berupa kuesioner dengan skala Likert lima poin yang mengukur variabel penggunaan aplikasi Mobile JKN (kualitas sistem, kualitas informasi, dan kualitas layanan) serta kepuasan pasien (content, accuracy, format, ease of use, dan timeliness).

Analisis data dilakukan menggunakan IBM SPSS versi 26 melalui analisis univariat dan regresi linear sederhana. Uji asumsi klasik yang digunakan meliputi uji normalitas (Kolmogorov-Smirnov), uji heteroskedastisitas (Glejser), dan uji linearitas (ANOVA). Pengujian hipotesis dilakukan dengan uji t pada tingkat signifikansi 0,05,

serta uji koefisien determinasi (R^2) untuk mengetahui besarnya kontribusi variabel independen terhadap variabel dependen.

Hasil Penelitian dan Pembahasan
Hasil

Penelitian ini melibatkan 97 responden pasien rawat jalan pengguna aplikasi Mobile JKN di Rumah Sakit Nene' Mallomo. Berdasarkan analisis deskriptif, diperoleh gambaran bahwa penggunaan aplikasi Mobile JKN berada pada kategori baik, sedangkan tingkat kepuasan pasien berada pada kategori tinggi.

Tabel 1. Statistik Deskriptif Variabel Penelitian

No.	Variabel	Minimun	Maksimum	Mean
1	Penggunaan Aplikasi Mobile JKN (X)	92	135	104.55
2	Kepuasan Pasien (Y)	71	89	82.98

Sumber: Data primer, 2026

Nilai rata-rata variabel penggunaan aplikasi Mobile JKN sebesar 104,55 menunjukkan bahwa sebagian besar responden menilai aplikasi telah memberikan kemudahan dalam proses pendaftaran, baik dari aspek kemudahan penggunaan, kecepatan layanan, maupun kejelasan informasi. Sementara itu, nilai rata-rata kepuasan pasien sebesar 82,98 menunjukkan bahwa secara umum pasien merasa puas terhadap pelayanan pendaftaran berbasis aplikasi.

a. Hasil Uji Asumsi Klasik

Tabel 2. Hasil Uji Normalitas

One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test

	Unstandardized Residual
N	97
Standar Deviation	3.35172916
Test Statistic	0.063
Asymp. Sig. (2-tailed)	0.200[c,d]

Sumber: Data primer, 2026

Berdasarkan hasil output SPSS pada Tabel 1, nilai Asymp. Sig. (2-tailed) yang diperoleh adalah 0,200. Nilai tersebut lebih besar dari tingkat signifikansi (p > 0,05), sehingga dapat disimpulkan bahwa data tersebut berdistribusi normal.

Tabel 3. Hasil Uji Linearitas

ANOVA Table

		Sum of Squares	df	Mean Square	Sig.
Between Groups	(Combined)	832.720	14	59.480	0.000
	Linearity	634.517	1	634.517	0.000
	Deviation from Linearity	198.203	13	15.246	0.168
Within Groups		880.270	82	10.735	
Total		1712.990	96		

Sumber: Data primer, 2026

Hasil pengujian linearitas melalui analisis ANOVA menunjukkan bahwa nilai signifikansi pada komponen *linearity* sebesar 0,000 (p < 0,05), yang mengindikasikan adanya hubungan linear yang signifikan antara variabel penggunaan aplikasi *Mobile JKN* dan kepuasan pasien. Sementara itu, nilai signifikansi pada *deviation from linearity* sebesar 0,168 (p > 0,05) menandakan bahwa tidak terdapat penyimpangan yang signifikan dari pola hubungan linear tersebut. Oleh karena itu, dapat disimpulkan bahwa kedua variabel memenuhi asumsi linearitas dan dapat dianalisis lebih lanjut dengan menggunakan regresi linear.

Tabel 4. Hasil Uji Heteroskedastisitas

Coefficients[a]

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
(Constant)	6.702	4.155		1.613	0.110
Pengguna Aplikasi	-0.066	0.067	-0.101	-0.991	0.324

Sumber: Data primer, 2026

Berdasarkan hasil tabel diperoleh nilai signifikansi variabel penggunaan aplikasi sebesar 0,324 (p > 0,05). Hal ini menunjukkan bahwa variabel independen tidak berpengaruh signifikan terhadap nilai absolut residual (ABS_RES). Dengan demikian, dapat disimpulkan bahwa model regresi tidak mengalami gejala heteroskedastisitas, sehingga asumsi homoskedastisitas telah terpenuhi.

b. Hasil Uji Regresi Linear Sederhana

Tabel 5. Hasil Uji Regresi Linear Sederhana

Coefficients[a]

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
(Constant)	33.495	6.629		5.053	0.000
Pengguna Aplikasi	0.800	0.107	0.609	7.476	0.000

Sumber: Data primer, 2026

1) Nilai konstanta menunjukkan bahwa ketika variabel Pengguna Aplikasi Aplikasi *Mobile JKN* (X) = 0, maka nilai Kepuasan Pasien (Y) diprediksi sebesar 33,495**.**
2) Koefisien regresi variabel Pengguna Aplikasi *Mobile JKN* sebesar 0,800 menunjukkan arah hubungan yang positif (searah), artinya semakin baik atau tinggi Penggunaan Aplikasi, maka kepuasan pasien juga akan meningkat, Setiap kenaikan 1 satuan pada penggunaan aplikasi akan meningkatkan kepuasan pasien sebesar 0,800 (80%).

Berdasarkan hasil analisis regresi linear sederhana, diperoleh nilai koefisien regresi variabel penggunaan Aplikasi *Mobile JKN* sebesar 0,800 dengan nilai signifikansi 0,000 (p < 0,05). Hal ini menunjukkan bahwa penggunaan aplikasi berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pasien. Artinya, setiap peningkatan penggunaan aplikasi akan diikuti dengan peningkatan kepuasan pasien. Dengan demikian, hipotesis yang menyatakan adanya pengaruh penggunaan aplikasi terhadap kepuasan pasien dapat diterima.

c. Hasil Uji Hipotesis

Tabel 6. Hasil Uji Koefisien Determinan (R2)

Model Summary

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Eror of the Estimate
1	0.609[a]	0.370	0.364	3.369

Sumber: Data primer, 2026

Tabel 6, menunjukkan bahwa *Adjusted R Square* sebesar 0,364, yang dimana variabel *independen* menjelaskan 36,4% dari Kepuasan Pasien. Nilai koefisien korelasi (*R*) sebesar 0,609 yang menunjukkan adanya hubungan positif dengan tingkat kekuatan yang cukup kuat antara penggunaan aplikasi dan kepuasan pasien. Nilai

koefisien determinasi (*R Square*) sebesar 0,370 menunjukkan bahwa sebesar 37% variasi kepuasan pasien dapat dijelaskan oleh variabel penggunaan aplikasi, sedangkan sisanya sebesar 63% dipengaruhi oleh faktor lain di luar model penelitian. Oleh karena itu, model regresi ini dapat dinyatakan cukup baik dalam menjelaskan hubungan antara penggunaan aplikasi dan kepuasan pasien.

Tabel 7. Hasil Uji T

Coefficients[a]

Model	Unstandarnized coefficients		t	Sig.
	B	**Sid. Eror**		
(Constant)	33.495	6.629	5.053	.000
Pengguna Aplikasi *Mobile JKN*	.800	.107	7.476	.000

Sumber: Data primer, 2026

Berdasarkan hasil uji t, diperoleh nilai t hitung sebesar 7,476 dengan nilai signifikansi sebesar 0,000 ($p < 0,05$). Hal ini menunjukkan bahwa variabel penggunaan aplikasi berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan pasien. Dengan demikian, hipotesis yang menyatakan adanya pengaruh penggunaan aplikasi terhadap kepuasan pasien dapat diterima. Selain itu, arah pengaruh yang positif mengindikasikan bahwa peningkatan penggunaan aplikasi akan diikuti oleh peningkatan kepuasan pasien.

Pembahasan

Hasil penelitian menunjukkan bahwa penggunaan aplikasi Mobile JKN berada pada kategori baik. Hal ini mengindikasikan bahwa secara umum aplikasi telah mampu memberikan kemudahan bagi pasien dalam mengakses layanan pendaftaran secara digital. Kemudahan penggunaan, kecepatan akses, serta ketersediaan informasi menjadi faktor utama yang mendukung efektivitas aplikasi. Temuan ini sejalan dengan konsep efektivitas menurut teori sistem informasi yang menyatakan bahwa suatu sistem dikatakan efektif apabila mampu memenuhi kebutuhan pengguna secara optimal.

Dalam perspektif DeLone dan McLean (2003), efektivitas sistem informasi dipengaruhi oleh kualitas sistem, kualitas informasi, dan kualitas layanan. Pada penelitian ini, ketiga aspek tersebut tercermin dari persepsi responden yang menilai bahwa aplikasi Mobile JKN cukup mudah digunakan, informasi yang disajikan cukup jelas, serta adanya dukungan layanan meskipun masih perlu ditingkatkan. Dengan demikian, hasil penelitian ini memperkuat bahwa keberhasilan implementasi sistem informasi kesehatan sangat ditentukan oleh kualitas komponen sistemnya. Tingkat kepuasan pasien yang berada pada kategori tinggi menunjukkan bahwa penggunaan aplikasi Mobile JKN mampu memberikan pengalaman pelayanan yang positif. Kepuasan ini dipengaruhi oleh beberapa indikator seperti kemudahan penggunaan (ease of use), ketepatan informasi (accuracy), serta kecepatan layanan (timeliness). Hal ini sejalan dengan teori End User Computing Satisfaction (EUCS) yang menyatakan bahwa kepuasan pengguna dipengaruhi oleh kualitas konten, akurasi, format, kemudahan penggunaan, dan ketepatan waktu informasi (Doll et al., 2011).

Hasil uji regresi menunjukkan adanya pengaruh positif dan signifikan antara

penggunaan aplikasi Mobile JKN terhadap kepuasan pasien. Artinya, semakin baik kualitas penggunaan aplikasi, maka semakin tinggi tingkat kepuasan pasien. Nilai koefisien regresi sebesar 0,800 menunjukkan hubungan yang kuat, sedangkan nilai signifikansi 0,000 menegaskan bahwa hubungan tersebut secara statistik signifikan. Temuan ini menunjukkan bahwa digitalisasi layanan kesehatan melalui aplikasi Mobile JKN berperan penting dalam meningkatkan kualitas pelayanan administrasi rumah sakit. Hasil penelitian ini konsisten dengan penelitian sebelumnya yang menunjukkan bahwa penggunaan aplikasi Mobile JKN memiliki pengaruh signifikan terhadap kepuasan pasien. Studi Oktalia (2025) menemukan bahwa fitur pendaftaran online meningkatkan kepuasan pasien melalui kemudahan dan kecepatan layanan. Demikian pula penelitian Amananti (2024) yang menegaskan bahwa kemudahan penggunaan dan responsivitas sistem menjadi faktor utama kepuasan pengguna. Selain itu, studi lain menunjukkan bahwa sistem yang mudah digunakan dan memiliki navigasi yang jelas akan meningkatkan kepercayaan pengguna terhadap layanan digital, sehingga berdampak pada peningkatan kepuasan pasien (Kusumawati et al., 2024). Namun demikian, penelitian ini memberikan kontribusi baru karena dilakukan di rumah sakit daerah dengan karakteristik pengguna yang memiliki tingkat literasi digital yang beragam.

Dalam konteks penerapan Mobile JKN di fasilitas kesehatan, penelitian ini selaras dengan temuan Devy Febrianti et al. (2023), yang menekankan bahwa keberhasilan media digital di pelayanan kesehatan sangat dipengaruhi oleh kemampuan sistem menyampaikan informasi yang tepat dan mudah dipahami masyarakat. Hal ini diperkuat oleh Pratiwi Ramlan et al. (2023) yang menyatakan bahwa kualitas layanan digital kesehatan tidak hanya bergantung pada teknologi, tetapi juga kesiapan organisasi dalam mendukung pengguna. Sunandar Said et al. (2024) menambahkan bahwa dukungan petugas (human support) menjadi faktor krusial untuk menjembatani teknologi dengan pengguna, khususnya di kalangan masyarakat berliterasi digital rendah. Sementara itu, Zulkarnain Sulaiman et al. (2023) dan Khaeriyah Adri et al. (2023) menunjukkan bahwa efektivitas sistem informasi kesehatan meningkat melalui sinergi antara sistem yang andal dan pelayanan responsif terhadap keluhan pengguna.

Temuan penelitian ini juga mengindikasikan bahwa walaupun penggunaan aplikasi Mobile JKN secara keseluruhan tergolong baik, masih ada kendala teknis yang menghambat pengalaman pengguna, seperti lambatnya aplikasi, error, dan pendampingan petugas yang kurang memadai. Hal ini selaras dengan penelitian Febriyani & Adelia (2022) serta Wantias & Yuliaty (2025) yang menyebutkan bahwa kendala utama dalam penerapan aplikasi Mobile JKN adalah masalah teknis dan literasi digital pengguna yang masih rendah. Selain itu, studi Siregar et al. (2024) dan Prastyatin & Utami (2023) mengungkapkan bahwa ketidaksesuaian antara harapan pengguna dan kinerja sistem dapat menurunkan kepuasan pasien, khususnya saat sistem gagal memberikan respons cepat dan akurat.

Dari sudut pandang kepuasan pasien, hasil penelitian ini mengukuhkan teori End User Computing Satisfaction (EUCS) yang menegaskan bahwa kepuasan pengguna sangat dipengaruhi oleh kualitas informasi dan kemudahan penggunaan sistem.

Penelitian ini mengungkap bahwa indikator seperti kemudahan penggunaan (ease of use), ketepatan informasi (accuracy), serta kecepatan layanan (timeliness) menjadi faktor utama pembentuk kepuasan pasien. Temuan ini sejalan dengan studi Oktalia et al. (2025), Amananti (2024), dan Ginting et al. (2025) yang menyatakan bahwa kemudahan akses dan kecepatan layanan merupakan penentu kunci kepuasan pasien dalam aplikasi Mobile JKN. Penelitian Yunengsih & Elvin (2025) serta Siboro et al. (2024) memperkuat bahwa sistem pendaftaran online yang efisien dapat meningkatkan persepsi kualitas pelayanan secara menyeluruh.

Di sisi lain, temuan penelitian ini mengindikasikan bahwa faktor eksternal seperti literasi digital, akses internet, dan karakteristik sosial-ekonomi pasien juga berperan dalam efektivitas penggunaan aplikasi Mobile JKN. Hal ini konsisten dengan Wantias & Yuliaty (2025) serta Napa et al. (2025) yang menegaskan bahwa keberhasilan layanan kesehatan digital tidak hanya ditentukan teknologi, tetapi juga kesiapan pengguna dalam mengadopsinya. Selain itu, Dewi et al. (2023) dan Jumarni et al. (2025) menambahkan bahwa kualitas pelayanan yang dirasakan pasien berasal dari interaksi rumit antara sistem, tenaga kesehatan, dan kondisi sosial pengguna.

Hasil penelitian ini pada intinya selaras dengan berbagai studi sebelumnya yang menunjukkan bahwa digitalisasi pendaftaran pasien berkontribusi pada peningkatan kepuasan, walaupun faktor pengaruhnya bervariasi. Penelitian Rahmawati et al. (2023) mengungkap bahwa penerimaan layanan pendaftaran online dipengaruhi kuat oleh persepsi kemudahan penggunaan dan dukungan sistem. Di sisi lain, Prasetya (2025) menemukan bahwa sistem digital lebih berfokus pada peningkatan efisiensi administrasi dan pengalaman pengguna secara umum, meski tidak selalu langsung meningkatkan kepuasan tanpa kualitas layanan optimal. Penelitian Pratiwi et al. (2024) menunjukkan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pasien, yang kemudian meningkatkan loyalitas mereka terhadap fasilitas kesehatan. Dimensi seperti keandalan, daya tanggap, jaminan, empati, dan bukti fisik berkontribusi langsung membentuk persepsi kepuasan, sehingga semakin optimal pelayanan dari tenaga kesehatan dan sistem, semakin tinggi kepuasan pasien. Kepuasan ini tidak hanya dipengaruhi aspek teknis, tetapi juga interaksi selama proses pelayanan, sehingga kualitas optimal memperkuat kepercayaan dan loyalitas pasien. Perbedaan temuan ini justru menguatkan hasil penelitian bahwa aplikasi Mobile JKN berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pasien, namun dipengaruhi oleh aspek seperti kualitas sistem, kejelasan informasi, dan dukungan layanan. Dengan demikian, keberhasilan layanan digital kesehatan tidak hanya bergantung pada teknologi, melainkan optimalisasi sistem sesuai kebutuhan pengguna untuk menciptakan pengalaman pelayanan yang efektif, efisien, dan memuaskan.

Meskipun hasil penelitian menunjukkan kategori yang baik dan tinggi, masih ditemukan beberapa kendala dalam implementasi aplikasi Mobile JKN, seperti aplikasi yang terkadang mengalami error, lambat dalam merespons, serta kurang optimalnya pendampingan petugas saat terjadi gangguan. Kondisi ini menunjukkan bahwa efektivitas sistem belum sepenuhnya optimal dan masih memerlukan perbaikan, khususnya pada aspek kualitas sistem dan layanan. Secara keseluruhan, hasil penelitian

ini menegaskan bahwa penggunaan aplikasi Mobile JKN merupakan faktor penting dalam meningkatkan kepuasan pasien, terutama dalam konteks pelayanan pendaftaran. Oleh karena itu, peningkatan kualitas sistem, penyempurnaan fitur aplikasi, serta penguatan dukungan layanan teknis menjadi langkah strategis yang perlu dilakukan untuk mengoptimalkan pemanfaatan aplikasi dalam pelayanan kesehatan berbasis digital.

Simpulan

Berdasarkan hasil analisis data dan pembahasan yang komprehensif, dapat disimpulkan bahwa penerapan aplikasi Mobile JKN dalam proses pendaftaran pasien di Rumah Sakit Nene' Mallomo berada pada kategori baik secara keseluruhan. Nilai rata-rata penggunaan aplikasi sebesar 104,55 dari analisis deskriptif menunjukkan bahwa responden secara umum menilai aplikasi ini efektif dalam menyediakan kemudahan akses, kecepatan layanan, dan kejelasan informasi. Temuan ini mengindikasikan bahwa transformasi digital dalam administrasi kesehatan telah berhasil mengurangi kompleksitas proses manual konvensional, sehingga memberikan nilai tambah nyata bagi efisiensi operasional rumah sakit. Tingkat kepuasan pasien mencapai kategori tinggi dengan skor rata-rata 82,98, yang mencerminkan kemampuan aplikasi Mobile JKN dalam memenuhi ekspektasi pengguna. Aspek krusial seperti kemudahan penggunaan, ketepatan informasi, dan penghematan waktu menjadi pendorong utama kepuasan ini. Hasil tersebut menegaskan bahwa digitalisasi tidak hanya mengubah mekanisme pelayanan, tetapi juga membentuk pengalaman pengguna yang lebih intuitif, responsif, dan user-centric, yang pada akhirnya meningkatkan persepsi kualitas layanan secara keseluruhan.

Uji asumsi klasik yang dilakukan menunjukkan model regresi linear sederhana telah memenuhi seluruh persyaratan statistik yang diperlukan. Data residual terbukti berdistribusi normal (Kolmogorov-Smirnov Test Statistic = 0,063; p = 0,200), tidak terdapat gejala heteroskedastisitas, serta hubungan linear yang jelas antara variabel penggunaan aplikasi dan kepuasan pasien. Kepatuhan terhadap asumsi-asumsi ini menjamin validitas, reliabilitas, dan generalisasi hasil analisis, sehingga model yang digunakan dapat dipercaya untuk menjelaskan hubungan kausal antar variabel penelitian.

Hasil uji hipotesis melalui regresi linear sederhana membuktikan adanya pengaruh positif dan signifikan dari penggunaan aplikasi Mobile JKN terhadap kepuasan pasien. Koefisien regresi sebesar 0,800 dengan nilai signifikansi p = 0,000 (< 0,05) dan t-hitung 7,476 yang jauh melebihi t-tabel mengkonfirmasi bahwa setiap peningkatan 1 unit dalam kualitas penggunaan aplikasi akan meningkatkan kepuasan pasien sebesar 0,800 unit. Temuan statistik ini memberikan bukti empiris yang kuat tentang kontribusi nyata teknologi digital dalam meningkatkan kualitas pelayanan kesehatan. Koefisien determinasi (R^2) sebesar 37,0% menjelaskan bahwa variabel penggunaan aplikasi Mobile JKN mampu menangkap 37% variasi kepuasan pasien, sementara 63% sisanya dipengaruhi faktor eksternal. Faktor-faktor tersebut meliputi kualitas pelayanan tatap muka, tingkat literasi digital pengguna, stabilitas infrastruktur jaringan, serta dukungan personil medis. Proporsi ini wajar mengingat kompleksitas pengalaman pelayanan kesehatan yang melibatkan dimensi multidimensi.

Secara teoritis dan praktis, keberhasilan aplikasi Mobile JKN tidak berdiri sendiri sebagai fungsi teknologi semata, melainkan bergantung pada integrasi optimal antara kualitas sistem, kualitas informasi, dan kualitas layanan pendukung.** Meskipun aplikasi telah terbukti efektif, identifikasi kendala seperti error sistem, respons lambat, dan pendampingan petugas yang belum optimal menjadi masukan berharga untuk pengembangan berkelanjutan. Kendala-kendala ini merupakan peluang strategis untuk perbaikan yang dapat semakin memaksimalkan potensi digitalisasi.

Aplikasi Mobile JKN memainkan peran strategis dan signifikan dalam meningkatkan kepuasan pasien pada layanan pendaftaran rumah sakit. Namun, untuk mencapai optimalisasi penuh, diperlukan upaya terintegrasi yang mencakup peningkatan stabilitas teknis sistem, penguatan kualitas layanan pendukung, serta program edukasi literasi digital yang berkelanjutan. Implementasi perbaikan ini akan memastikan pemanfaatan layanan digital berjalan secara inklusif, efisien, dan memberikan manfaat maksimal bagi seluruh stakeholder pelayanan kesehatan.

Referensi

Amananti, W. (2024). *Penggunaan Pendaftaran Online dan Kepuasan Pasien di Bagian Tempat Pendaftaran Pasien Rawat Jalan RSUD Kanjuruhan Kab. Malang*. *4*(02), 7823–7830.

Arum Kumalasari, G., & Wahab, S. (2024). Pengaruh Pendaftaran Online Pada Aplikasi Mobile Jkn Terhadap Kepuasan Pasien Di Rs Amc Bandung. *Prepotif : Jurnal Kesehatan Masyarakat*, *8*(3), 5926–5933. https://doi.org/10.31004/prepotif.v8i3.33772

BPJS Kesehatan, K. (2024). *Monthly Report Monitoring JKN Monthly Report Monitoring JKN*. 2023–2024.

Devy Febrianti1*, Zulkarnain Sulaiman2, Mardhatillah3, Sunandar Said4, Khaeriyah Adri5, P. R. (2023). *Implementasi Penggunaan Sosial Media dalam Program Promosi Kesehatan di Puskesmas Kota Enrekang*. *6*(4), 21–26.

Dewi, A. R., Suryawati, C., & Arso, S. P. (2023). Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Citra Rumah Sakit terhadap Kepuasan Pasien di Indonesia. *Media Publikasi Promosi Kesehatan Indonesia*, *6*(10).

Doll, W. J., Xia, W., & Torkzadeh, G. (2011). *Factor Analysis of the End-User Computing satisfaction intrument*. *18*(4), 453–461.

Evi, sunandar, Pratiwi, R. (2024). *Hubungan Pemanfaatan layanan antrian mobile JKN Kabupaten Sidenreng Rappang*. *8*, 4584–4594.

Fitriyani, E., & Prasastin, O. V. (2023). Analisis kepuasaan layanan mobile JKN pada peserta BPJS kesehatan Kabupaten Wonogiri dengan metode servqual (Service Quality). *Doctoral Dissertation, Universitas Kusuma Husada Surakarta*, 1–7.

Ginting, A., Gaol, H. L., & Laowo, U. G. D. (2025). Hubungan Kualitas Layanan Aplikasi Mobile JKN dengan Kepuasan Pasien Peserta BPJS di Rumah Sakit Santa Elisabeth Medan. *TeknoIS : Jurnal Ilmiah Teknologi Informasi Dan Sains <eISSN 2597-8918>*, *15*(2), 205–215. https://doi.org/10.36350/jbs.v15i2.314

Jumarni Said, S., Adri, Khaeriyah.mardhatillah Kesehatan, M. A., Kesehatan, F. I., & Muhammadiyah, U. (2025). *Pengaruh Kepemimpinan Kepala Puskesmas terhadap Mutu Pelayanan dan Kepuasan Pasien di Puskesmas Maiwa Kabupaten Enrekang Galenical is licensed under a Creative Commons Attribution-ShareAlike fungsi administratif , melainkan juga menyangkut kemampuan memot*. *4*(4), 116–131.

Kusumawati, R. M., Wulandari, K., Masyarakat, K., Masyarakat, F. K., Widya, U.,

Mahakam, G., Wahid, J., & No, H. (2024). *JKN Mobile Application Utilization*. *13*(01), 52–55.

Napa, R. M., Adri, K., & Ramlan, P. (2025). *Analisis Faktor yang Berhubungan dengan Kepuasan Pelayanan Kesehatan : Metode Servqual di Puskesmas Kota Kecamatan Enrekang*. *4*(5), 93–105.

Oktalia, S., Tjokro, S. H., & Kurniawan, A. (2025). *Pendaftaran Online Aplikasi Mobile JKN di RS Pku*. *6*(September), 12075–12083.

Prasetya, R. R., Wiliyanarti, P. F., & Nurida, A. (2025). *Evaluasi Sistem Pendaftaran Pasien Berbasis Digital : Dampaknya terhadap Proses Administrasi dan Kepuasan Pasien Studi di RSUD Sidoarjo Barat*. *8*(02).

Pratiwi, D., Purwanda, E., & Yuliaty, F. (2024). *Keterkaitan Kualitas Pelayanan Dengan Kepuasan Pasien dan Loyalitas Pada Layanan Kesehatan Rumah Sakit Kesehatan*. *4*(1), 1089–1104.

Rahmawati, E. D., Wigati, P. A., & Kusumastuti, W. (2023). *Penerimaan Pasien terhadap Layanan Pendaftaran Online Rawat Jalan di RSUD Wonosari dengan Metode UTAUT-2*. https://doi.org/10.14710/jrkm.2023.18905

Ririn Wahyu Febriyani1, Novi Adelia1, R. S. (2022). Tolis Ilmiah : Jurnal Penelitian Tolis Ilmiah : Jurnal Penelitian. *Tolis Ilmiah: Jurnal Penelitian*, *4*(1), 8–16.

Sari, E. N., Muslikhah, S., & Maisaroh, R. S. (2024). Pemanfaatan Mobile JKN Untuk Meningkatkan Efektifitas Pelayanan : Studi Kasus BPJS Kesehatan Wonogiri. *Jurnal Aplikasi Bisnis*, *21*(2), 641–656.

Siboro, K., Hutagaol, D. A. L., Sinaga, M., & Purba, D. E. (2024). Pengaruh E-Service Quality Terhadap Kepuasan Pasien BPJS Pengguna Mobile JKN Di Rumah Sakit Umum Daerah Doloksanggul Kecamatan Doloksanggul Humbang Hasundutan Tahun 2024. *Afiasi : Jurnal Kesehatan Masyarakat*, *9*(3), 241–251. https://doi.org/10.31943/afiasi.v9i3.425

Siregar, R. A., & Siregar, R. A. (2024). *Penerapan Permenkes Nomor 24 Tahun 2022 Tentang Rekam Medis Terhadap Efektivitas Pelayanan Kesehatan*. *5*(2), 1–11. https://doi.org/10.46924/jihk.v5i2.182

Suhadi, S. (2022). Dampak Penggunaan Aplikasi Mobile Jkn Terhadap Pelayanan Bpjs. *Jurnal Kesehatan*, *15*(1), 11–23. https://doi.org/10.23917/jk.v15i1.15977

Wantias, I., & Yuliaty, F. (2025). Analisis Kepuasan Pasien di RSU Baros terhadap Aplikasi Mobile JKN. *AKADEMIK: Jurnal Mahasiswa Ekonomi & Bisnis*, *5*(1), 61–74. https://doi.org/10.37481/jmeb.v5i1.1094

WHO. (2020). *Global strategy on digital health*.

Yunengsih, Y., & Elvin, F. G. (2025). Pengaruh Efektivitas Pelayanan Pendaftaran Online Aplikasi Mobile JKN Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Jalan di Rumah Sakit Karya Bhakti Pratiwi Bogor. *Jurnal Ilmiah Perekam Dan Informasi Kesehatan Imelda (JIPIKI)*, *10*(2), 157–169.

Zilah, A., & Adinugraha, H. H. (2023). Efektivitas Penggunaan Aplikasi Mobile JKN Bagi Peserta BPJS Kesehatan di Kabupaten Pekalongan. *Ebisma (Economics, Business, Management, & Accounting Journal)*, *3*(2), 127–132. https://doi.org/10.61083/ebisma.v3i2.37