



Evaluasi Tingkat Kepuasan Pasien JKN (Studi Pengguna Aplikasi JKN Mobile di Karawang)

Evaluation of JKN Patient Satisfaction Level (Study of JKN Mobile Application Users in Karawang)

Enjang Suherman*, Suroso & Neni Sumarni

Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Universitas Buana Perjuangan Karawang, Indonesia

Abstrak

Tujuan penelitian ini untuk mengevaluasi tingkat kepuasan pasien pengguna aplikasi JKN Mobile di Karawang. Metode penelitian dengan pendekatan deskriptif kuantitatif dengan populasi pasien pengguna aplikasi Mobile JKN di Karawang. Teknik sampling adalah Snowball, sampel bergulir dari responden satu ke responden lain dari mulai sampel sedikit menjadi banyak. Sampel ini ditentukan karena populasi tidak diketahui pasien yang menggunakan aplikasi JKN. Analisis data menggunakan metode IPA dan analisis data menggunakan skala 1 hingga 5. Hasil penelitian menunjukkan bahwa secara keseluruhan, tingkat kepuasan pengguna aplikasi Mobile JKN mencapai 94%, dengan indikator yang paling memuaskan yaitu kemudahan akses aplikasi melalui berbagai provider jaringan internet (103%) dan indikator yang paling rendah adalah kemudahan mendapatkan informasi mengenai jadwal dokter dan rawat inap (83%). Berdasarkan analisis diagram kartesius, terdapat empat kuadran yang menggambarkan prioritas perbaikan pelayanan, yakni: (1) Prioritas utama (perlu perbaikan), (2) Pertahankan prestasi (sudah sesuai harapan), (3) Prioritas rendah, dan (4) Berlebihan. Temuan ini menunjukkan bahwa meskipun sebagian besar pengguna merasa puas dengan aplikasi, terdapat beberapa aspek, seperti informasi jadwal dan ruang rawat inap, yang perlu diperbaiki.

Kata Kunci: Kepuasan pengguna, Aplikasi Mobile JKN, Analisis kepuasan, Importance-Performance Analysis.

Abstract

The purpose of this study is to evaluate the satisfaction level of patients using the Mobile JKN application in Karawang. The research method uses a descriptive quantitative approach with the population consisting of patients who use the Mobile JKN application in Karawang. The sampling technique applied is Snowball sampling, where respondents refer other respondents, gradually increasing the sample size. This sampling method was chosen due to the unknown population of patients using the JKN application. Data analysis was conducted using the Importance-Performance Analysis (IPA) method and a 1-5 scale for the survey. The research results showed that the overall satisfaction level of users of the Mobile JKN application reached 94%, with the most satisfying indicator being the ease of accessing the application through various internet service providers (103%), and the lowest indicator being the ease of obtaining information about doctor schedules and inpatient services (83%). Based on the Cartesian diagram analysis, there are four quadrants illustrating the service improvement priorities: (1) Priority for improvement, (2) Maintain performance (meets expectations), (3) Low priority, and (4) Overperformed. The findings show that although most users are satisfied with the application, some aspects, such as information on schedules and inpatient rooms, need improvement.

Keywords: Patient Satisfaction; JKN Mobile Application; IPA Method

How to Cite: Suherman, E., Suroso., & Sumarni, N. (2025). Evaluasi Tingkat Kepuasan Pasien JKN (Studi Pengguna Aplikasi JKN Mobile di Karawang). *Jurnal Ilmiah Manajemen dan Bisnis (JIMBI)*, 6(1): 179-187



PENDAHULUAN

Sistem Jaminan Sosial Nasional merupakan salah satu tonggak penting dalam upaya negara untuk memberikan perlindungan dan kesejahteraan bagi seluruh warga negara. Melalui Undang-Undang Nomor 40 Tahun 2004, pemerintah Indonesia menetapkan dasar hukum penyelenggaraan program jaminan sosial nasional yang mencakup Jaminan Kesehatan, Jaminan Kecelakaan Kerja, Jaminan Hari Tua, Jaminan Pensiun, dan Jaminan Kematian. Khusus untuk jaminan kesehatan, pelaksanaannya diatur lebih lanjut melalui BPJS Kesehatan sebagaimana tertuang dalam Pasal 9 UU Nomor 24 Tahun 2011 (Kemenkes, 2023).

Untuk menjawab tuntutan efisiensi dan peningkatan akses layanan, pemerintah mengembangkan inovasi digital dalam bentuk aplikasi *mobile JKN*, sebagai bagian dari program transformasi digital di bidang kesehatan. Berdasarkan Perpres No. 82 Tahun 2018, aplikasi ini bertujuan untuk mempermudah peserta dalam melakukan pendaftaran, perubahan data kepesertaan, informasi pembayaran, dan layanan fasilitas kesehatan (Karawangkab.go.id, 2023). Di Kabupaten Karawang, cakupan peserta JKN pada akhir 2023 mencapai 96,61% dari total penduduk, menunjukkan tingginya penetrasi layanan ini.

Layanan digital menjadi solusi yang relevan untuk menjawab tantangan keterbatasan fasilitas fisik dan beban administratif di fasilitas layanan kesehatan. BPJS Kesehatan Karawang menghadirkan berbagai kanal pelayanan digital seperti PANDAWA, Call Center, dan aplikasi JKN Mobile (Lumi et al., 2023). Sejak Oktober 2023, kebijakan baru mewajibkan peserta JKN untuk melakukan reservasi melalui aplikasi mobile JKN sebelum mengakses layanan rawat jalan di rumah sakit. Kebijakan ini merupakan bagian dari upaya digitalisasi sistem rujukan berjenjang guna meningkatkan efisiensi dan akurasi pencatatan riwayat medis pasien (Rsnurhidayahbantul.com, 2023).

Penggunaan aplikasi JKN Mobile tidak hanya meningkatkan efisiensi layanan, tetapi juga bertujuan untuk meningkatkan kualitas pelayanan secara menyeluruh. Aplikasi ini memungkinkan peserta melakukan pendaftaran, reservasi, dan akses informasi medis secara mandiri, tanpa harus mengantre di loket rumah sakit (Rinjani & Sari, 2022). Kualitas pelayanan elektronik sangat ditentukan oleh keandalan fitur, kecepatan layanan, kemudahan akses, serta keamanan sistem (Batubara et al., 2022; Parasuraman et al., dalam Billyarta & Sudarusman, 2021).

Indikator kualitas layanan aplikasi digital meliputi kemudahan memperoleh informasi, kecepatan proses layanan, keandalan fitur, kenyamanan navigasi aplikasi, serta respons sistem terhadap keluhan pengguna (Batubara et al., 2022). Herlinawati et al. (2021) mencatat bahwa tingkat kepuasan pengguna aplikasi JKN di Kabupaten Cirebon mencapai 73%, meskipun masih ada keluhan terkait kurangnya pemahaman penggunaan aplikasi dan keterbatasan literasi digital. Hal ini menunjukkan pentingnya pendekatan edukatif dalam pelaksanaan kebijakan digital layanan publik.

Rinjani dan Sari (2022) menemukan bahwa sebagian besar pengguna aktif aplikasi mobile JKN berusia 20–30 tahun. Sebaliknya, kelompok usia di atas 40 tahun cenderung memilih metode konvensional karena keterbatasan adaptasi teknologi. Artinya, transformasi digital di bidang kesehatan memerlukan strategi inklusif yang mempertimbangkan profil demografis pengguna layanan. Faktor lain yang mempengaruhi kepuasan pengguna antara lain kemampuan aplikasi dalam menangani gangguan teknis dan kecepatan respon terhadap pengaduan (Yanuarti et al., 2021).

Konsep *electronic service quality* (e-service quality) yang dikembangkan oleh Parasuraman dkk. menekankan dimensi efisiensi, reliabilitas, fulfillment, privasi, daya tanggap, dan kemudahan kontak sebagai komponen kunci dalam menilai kepuasan layanan digital (Billyarta & Sudarusman, 2021). Dalam konteks ini, kepuasan pasien merupakan hasil dari perbandingan antara harapan dan kenyataan layanan yang diterima (Awalinda et al., 2019). Bila pengalaman pengguna sesuai atau melampaui ekspektasi, maka tingkat kepuasan akan meningkat.

Namun demikian, sebagian pengguna masih mengalami kendala teknis seperti gagalnya sistem identifikasi NIK dan minimnya panduan teknis penggunaan aplikasi. Hal ini menjadi celah

penting yang perlu diatasi agar transformasi digital benar-benar meningkatkan kualitas layanan, bukan justru menambah hambatan akses (Herlinawati et al., 2021).

Berbeda dari penelitian sebelumnya yang lebih banyak berfokus pada aspek teknis dan implementatif aplikasi, penelitian ini mengedepankan dua dimensi: pertama, mengukur tingkat kepuasan pengguna secara komprehensif sebagai cerminan kualitas layanan; kedua, mengevaluasi efektivitas pengembangan aplikasi berdasarkan pengalaman pengguna. Dengan pendekatan ini, diharapkan muncul rekomendasi praktis yang berorientasi pada kebutuhan pengguna dan mampu mendukung penguatan ekosistem layanan kesehatan digital yang inklusif dan berkelanjutan.

Berdasarkan latar belakang tersebut, penelitian ini bertujuan memberikan gambaran dan analisis mengenai tingkat kepuasan pengguna aplikasi JKN Mobile di Kabupaten Karawang, serta mengevaluasi kualitas layanan berbasis digital sebagai bagian dari kebijakan nasional di bidang kesehatan.

METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif deskriptif yang bertujuan untuk mengkaji dan menggambarkan secara objektif tingkat kepuasan pasien pengguna aplikasi JKN Mobile. Melalui pendekatan ini, data dikumpulkan, dianalisis, dan disajikan dalam bentuk statistik deskriptif untuk memberikan gambaran menyeluruh mengenai pengalaman dan persepsi pasien terhadap layanan digital yang disediakan.

Adapun objek penelitian difokuskan pada pasien pengguna aplikasi JKN Mobile di Kabupaten Karawang. Penelitian ini secara khusus mengevaluasi tingkat kepuasan pengguna terhadap berbagai aspek layanan dalam aplikasi, sekaligus mengidentifikasi area-area yang membutuhkan perbaikan. Hasil evaluasi ini diharapkan dapat menjadi dasar dalam merumuskan strategi peningkatan kualitas layanan kesehatan digital berbasis aplikasi di wilayah tersebut.

Populasi penelitian ini adalah pasien pengguna aplikasi Mobile JKN di Karawang. Sedangkan sampelnya adalah pasien yang pernah menggunakan aplikasi JKN. Teknik sampling adalah Snowball, Dimana sampel bergulir dari responden satu ke responden lain dari mulai sampel sedikit menjadi banyak. Sampel ini ditentukan karena populasi tidak diketahui pasien yang menggunakan aplikasi JKN. Penelitian dimulai dengan beberapa responden kunci yang diketahui menggunakan aplikasi JKN Mobile, kemudian diperluas secara bertahap melalui jejaring sosial dan referensi antar pengguna.

Teknik pengumpulan data menggunakan teknik survei dan menyebarkan angket kepada pasien JKN penggunaan Aplikasi JKN mobile dengan skala pengukuran likert. Skala Likert terdiri dari 1 = sangat tidak penting/sangat tidak puas, 2 = tidak penting/tidak puas, 3= cukup penting/cukup puas, 4 = penting/puas, dan 5 = sangat penting/sangat puas. Adapun untuk atribut pertanyaan terlihat sebagai berikut:

Atribut pertanyaan terdiri dari:

- Kemudahan menemukan informasi
- Jaringan internet dapat mengakses aplikasi
- Kecepatan proses aplikasi
- Kecepatan konfirmasi layanan
- Fitur-fitur aplikasi berfungsi
- Aplikasi mudah dipahami
- Aplikasi tidak mudah eror
- Kemudahan memahami/menggunakan aplikasi
- Fitur-fitur aplikasi lengkap sesuai kebutuhan
- Keamanan data pengguna

Analisis data penelitian ini menggunakan IPA. Wisudawati, et al (2023) *Importance Performance Analysis (IPA)* merupakan alat untuk menganalisis yang digunakan membandingkan pelayanan yang dirasakan dengan tingkat harapan. Dalam proses IPA terdapat beberapa tahapan yaitu Tingkat kesesuaian kinerja dengan kepentingan; Tingkat kesesuaian dapat dirumuskan sebagai berikut:

- Tki = tingkat kesesuaian

- X_i = Skor penilaian kinerja
- Y_i = Skor penilaian kepentingan

$$T_{ki} = \frac{\sum_{i=1}^n X_i}{\sum_{i=1}^n Y_i} \times 100\%$$

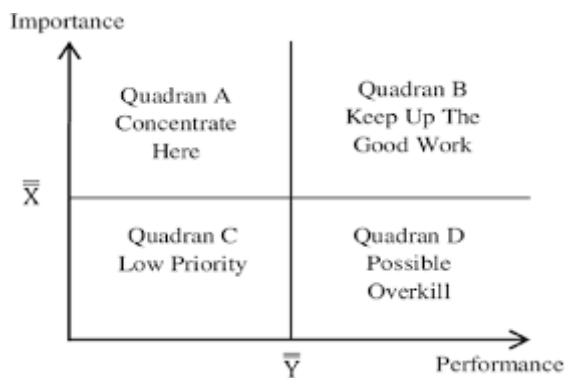
Diagram Katesius dengan 4 kuadran; Dalam pembuatan diagram kartesius harus diketahui dulu skor rata-rata tingkat *performance* dengan *importance*

$$\bar{X} = \frac{\sum \bar{X}}{K} \quad \bar{Y} = \frac{\sum \bar{Y}}{K}$$

Keterangan

\bar{X} = skor rata-rata tingkat *performance*
 \bar{Y} = skor rata-rata tingkat *importance*
 K = banyaknya atribut atau indikator

Dua Garis potong tegak lurus skor rata tingkat kepentingan dengan skor rata tingkat kinerja yang membatasi empat kuadran pada masing-masing posisi. Adapun diagramnya adalah



Gambar 1. Diagram Kartesius

- Kuadran A = Prioritas utama artinya atribut perlu perbaikan belum sesuai dengan harapan.
- Kuadran B = Pertahankan prestasi atribut sudah sesuai dengan harapan.
- Kuadran C = Prioritas Rendah, artinya atribut kurang penting yang mana tidak diperlukan berlebih. Tidak istimewa/ biasa saja
- Kuadran D = Berlebihan. Artinya atribut tidak diperlukan sedangkan pelayanan berlebihan.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Karakteristik Responden

Responden yang memberikan persepsinya pada peneliti melalui angket berjumlah 99 orang. Berikut beberapa karakteristik data responden disajikan sebagai berikut:

Tabel 1. Karakteristik Responden

Karakteristik Responden
Karakteristik Jenis Kelamin

Laki-Laki	65
Perempuan	34
Jumlah	99
Karakteristik Usia Responden	
Dibawah 20 tahun	15
20 tahun/d 30 tahun	70
30 tahun/d 40 tahun	9
Diatas 40 tahun	5
Jumlah	99
Karakteristik Pendidikan Responden	
Dibawah SMA	0
SMA Sederajat	61
Diploma/Sarjana	34
Pascasarjana	4
Jumlah	99

Sumber: Olah data 2024

Berdasarkan tabel 1 karakteristik responden didapatkan bahwa mayoritas responden didominasi jenis kelamin laki-laki sejumlah 65 orang sedangkan jenis kelamin perempuan adalah 34 orang. Hal ini menunjukkan bahwa pasien dalam responden ini adalah mayoritas laki-laki.

Karakteristik berdasarkan usia responden didominasi responden yang berusia antara 20 tahun sampai dengan 30 tahun. Sedangkan responden yang berusia responden yang sedikit berusia di atas 40 tahun. Dengan demikian mayoritas pengguna aplikasi adalah kaum milenial dan gen Z.

Adapun karakteristik pendidikan responden didominasi responden yang berpendidikan SMA Sederajat. Sedangkan responden yang paling sedikit yang memiliki pendidikan di bawah SMA. Hal ini menunjukkan bahwa responden pengguna aplikasi mobile JKN memiliki pendidikan yang cukup. Dengan demikian dapat disampaikan bahwa responden pada penelitian ini didominasi responden laki-laki dengan usia muda dengan pendidikan SMA sederajat.

Penelitian ini sependapat dengan penelitian Rinjani & Sari (2022) menyatakan bahwa Pengguna aplikasi ini kebanyakan berusia 20 sampai 30 tahun. Namun berdasarkan penemuan penelitian ini bagi pasien yang tidak bisa memakai digital dapat dibantu oleh saudaranya yang mengetahui aplikasi JKN dan Rumah menyediakan pelajar atau mahasiswa Praktek Kerja Lapangan (PKL) yang dapat membantupasien yang tidak paham digitalisasi sebagai temuan baru pada penelitian ini.

Hasil Olah Data

Pengumpulan data dengan menggunakan angket dengan skala 1 sampai dengan 5 jawaban alternatif. Setelah dikumpulkan data kemudian dilakukan analisis data dengan metode IPA. Berikut hasil olah data yaitu:

Tabel 2. Rekapitulasi Indikator Pada Tingkat Kepuasan Dibandingkan Dengan Tingkat Harapan

No	Indikator Pengukuran	Total Skor Kepuasan	Total Skor Harapan	Persen
1	Kemudahan menemukan informasi (jadwal dan rawat)	344	413	83%
2	Jaringan internet dapat mengakses aplikasi	396	386	103%
3	Kecepatan proses aplikasi	378	412	92%
4	Kecepatan konfirmasi layanan	369	402	92%
5	Fitur aplikasi berfungsi	390	385	101%
6	Aplikasi mudah dipahami	381	403	95%
7	Aplikasi tidak mudah eror	364	391	93%
8	Kemudahan memahami aplikasi	376	406	93%
9	Fitur-fitur aplikasi lengkap	368	401	92%
10	Keamanan data penggunaan	381	398	96%

Total Keseluruhan	3747	3997	94%
-------------------	------	------	-----

Sumber: Olah data 2024

Berdasarkan tabel rekapitulasi indikator pada tingkat kepuasan dibandingkan dengan tingkat harapan pelayanan aplikasi Mobile JKN, didapatkan bahwa total keseluruhan perbandingan tingkat kepuasan dengan tingkat kepentingan 94%. Adapun tingkat kepuasan paling tinggi yaitu provider jaringan internet yang tersedia dapat mengakses aplikasi JKN dengan tingkat persentase 103%. Sedangkan tingkat kepuasan rendah yaitu informasi mengenai jadwal praktik dokter dan rawat inap pada tingkat kepuasan 83%.

Pada tahapan analisis selanjutnya yaitu menghitung rata-rata tingkat kepuasan dan rata-rata tingkat kepentingan pelayanan aplikasi mobile JKN sebagai berikut:

Tabel3. Rata-Rata Tingkat Kepuasan dan Rata-Rata Tingkat Kepentingan

No	Indikator Pengukuran	Total Rerata Kepuasan	Total Rerata Harapan
	Kemudahan menemukan informasi (jadwal dan rawat)		
1	(A)	3.47	4.17
2	Jaringan internet dapat mengakses aplikasi (B)	4.00	3.90
3	Kecepatan proses aplikasi(C)	3.82	4.16
4	Kecepatan konfirmasi layanan(D)	3.73	4.06
5	Fitur aplikasi berfungsi(E)	3.94	3.89
6	Aplikasi mudah dipahami(F)	3.85	4.07
7	Aplikasi tidak mudah eror(G)	3.68	3.95
8	Kemudahan menggunakan aplikasi(H)	3.80	4.10
9	Fitur fitur aplikasi lengkap (I)	3.72	4.05
10	Keamanan data penggunaan(J)	3.85	4.02
	Total Keseluruhan	3.78	4.04

Sumber: Olah data 2024

Berdasarkan olah data pada tabel rata-rata tingkat kepuasan dan rata-rata tingkat kepentingan layanan aplikasi JKN keseluruhan pada Tingkat rata-rata 3,78 dan 4,04 dari Tingkat 5. Apabila dibandingkan dengan rentang skala rata-rata "1 - 1,80 = sangat tidak puas; 1,81 - 2,60 = tidak puas; 2,61 - 3,40 = cukup puas; 3,41 - 4,20 = puas; 4,21 - 5 = sangat puas" maka angka rata-rata tersebut pada kategori puas dan prioritas penting.

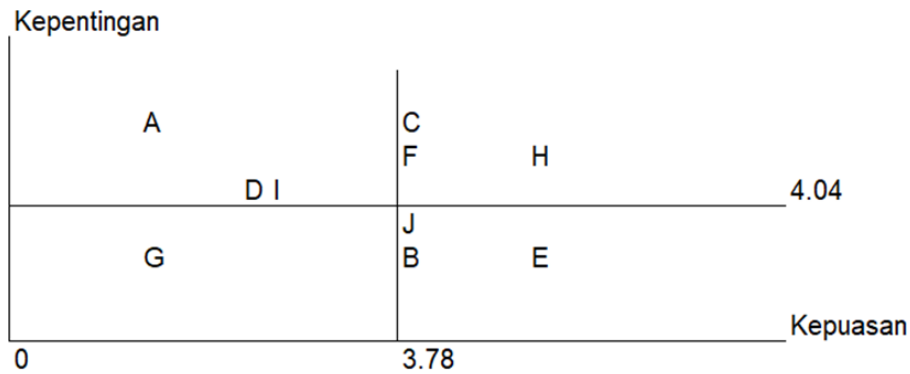
Nilai rata-rata tingkat kepuasan dan tingkat kepentingan digunakan untuk mengetahui posisi pelayanan pada diagram kartesius dengan mencari terdahulu titik tengah dengan menghitung analisis sebagai berikut:

Dalam pembuatan diagram kartesius harus diketahui dulu skor rata-rata tingkat *performance* dengan *importance*

$$\bar{X} = \frac{\sum \bar{X}}{K} = 3.78$$

$$\bar{Y} = \frac{\sum \bar{Y}}{K} = 4.04$$

Skor rata-rata sudah ditentukan sebagai pembatas dari keempat kuadran tersebut, maka posisi untuk masing-masing indikator berada pada keempat kuadran tersebut yaitu:



Gambar 3 Diagram Kartesius Metode IPA

Berdasarkan diagram kartesius metode IPA maka dapat dilihat bahwa terdapat empat posisi kuadran untuk setiap indikator meliputi:

- Kuadran I = Prioritas utama artinya atribut perlu perbaikan belum sesuai dengan harapan yaitu indikatornya A,D, dan I
- Kuadran II = Pertahankan prestasi atribut sudah sesuai dengan harapan yaitu indikatornya C, F dan H
- Kuadran III = Prioritas Rendah, artinya atribut kurang penting yang mana tidak diperlukan berlebih. Tidak istimewa/ biasa saja yaitu indikatornya G
- Kuadran IV = Berlebihan. Artinya atribut tidak diperlukan sedangkan pelayanan berlebihan. Yaitu indikator meliputi J, B dan E.

Pembahasan Penelitian

Penelitian ini akan membahas Tingkat kepuasan pengguna aplikasi mobile JKN yang sudah menjadi pasien baik pasien rawat jalan atau pasien rawat inap. Berdasarkan hasil olah data ditemukan bahwa terdapat rata-rata kepuasan pasien pada pengguna aplikasi mobile JKN pada Tingkat sangat puas dengan persentase 94%. Indikator paling puas dengan nilai kepuasan melebihi ekspektasi yaitu aplikasi Mobile JKN dapat diakses oleh berbagai provider internet yang tersedia secara baik dan lancar. Namun masih terdapat indikator paling rendah yaitu 83% tingkat kepuasannya berupa layanan kemudahan mendapatkan informasi mengenai jadwal dokter, rawat jalan dan rawat inap yang dirasakan oleh pasien masih belum optimal.

Hal ini bisa terjadi karena belum tersinkronisasi antara data pada BPJS dengan data pada setiap rumah sakit. Seperti tidak sesuai jadwal dokter akibat perubahan jadwal dokter di rumah sakit. Di samping itu, informasi mengenai ruang rawat inap yang dirasakan belum masih transparan untuk pasien BPJS, masih belum tersinkronisasi data ruang inap yang masih tersedia atau sudah penuh di masing-masing rumah sakit. Sehingga pasien merasa kebingungan mencari informasi melalui aplikasi mobile JKN.

Masalah ini serupa dengan hasil penelitian oleh Simalango (2019) menyatakan bahwa tingkat kepuasan pasien JKN BPJS pada layanan rawat inap sebesar 48,2%. Tentu di bawah standar kepuasan Menkes yaitu >90%. Tersedianya informasi mengenai sistem pelayanan yang diberikan kepada pasien memungkinkan penilaian apakah layanan tersebut sesuai dengan yang dijanjikan, sehingga pasien dapat memberikan evaluasi yang akurat (Nurmawati&Pramesti, 2022).

Adapun pelayanan yang sudah puas terhadap penggunaan layanan aplikasi mobile JKN adalah Aplikasi mobile JKN dapat mudah diakses oleh semua provider jaringan internet. Artinya semua provider internet dapat terkoneksi dengan baik pada aplikasi mobile JKN khususnya di Kabupaten Karawang. Mengingat bahwa kabupaten Karawang merupakan salah satu kota industri terbesar di Indonesia yang sudah tentu untuk infrastruktur internet sudah lebih bagus dari sebelumnya.

Sistem pelayanan BPJS yang berbasis digital telah berjalan hampir lima tahun dan terus menunjukkan perkembangan menuju kesempurnaan. Digitalisasi ini terbukti membuat layanan menjadi lebih mudah dan praktis, terutama di puskesmas atau rumah sakit rekanan, baik pada fasilitas Kesehatan Tingkat 1, 2, maupun seterusnya. Selain itu, sistem rujukan difasilitas

kesehatan juga mulai memanfaatkan layanan daring yang terintegrasi dengan Fasilitas Kesehatan Rujukan Tingkat Lanjut (FKRTL), seperti rumah sakit (Darmawangsa, & Sanica, 2021).

Untuk evaluasi Tingkat kepuasan pasien pengguna aplikasi mobile JKN dilihat berdasarkan perbandingan antara kepuasan yang dirasakan atas penggunaan aplikasi tersebut dengan tingkat kepentingan dari layanan aplikasi mobile JKNnya. Oleh sebab itu, maka dibuatkan empat kuadrat sebagai evaluasi masing-masing indikator layanan aplikasi mobile JKN sebagai berikut:

1. Kuadran I yang memiliki arti bahwa indikator pelayanan ini perlu dilakukan perbaikan sehingga tingkat kepuasan pasien pengguna aplikasi mobile JKN dapat dipenuhi sesuai dengan tingkat kepentingan atau kebutuhannya. Apabila kebutuhan pasien terpenuhi maka tingkat kepuasan pasien tercipta. Adapun indikator layanan yang harus diperbaiki di antaranya:
 - a. Layanan kemudahan mendapatkan informasi (jadwal dokter, rawat jalan, dan rawat inap).
 - b. Kecepatan konfirmasi layanan
 - c. Fitur-fituraplikasilengkap
2. Kuadran II yang memiliki arti bahwa indikator pelayanan sudah sesuai dengan harapan pasien. Kepuasan layanan sudah tercapai dan layanan yang sudah berjalan harus dipertahankan layanannya sehingga pasien akan merasa puas atas layanan aplikasi mobile JKN. Adapun indikator layanan yang perlu dipertahankan di antaranya:
 - a. Kecepatan proses aplikasi
 - b. Aplikasi mudah dipahami
 - c. Kemudahan menggunakan aplikasi
3. Kuadran III yang memiliki arti prioritas rendah dan dianggap kurang penting. Walaupun layanan aplikasi belum baik/bagus, namun dianggap oleh pasien/pengguna kurang penting. Adapun indikator layanan yang prioritas rendah yaitu: layanan aplikasi tidak mudah eror. Hal ini dapat diperjelas bahwa setiap aplikasi software sudah tentu akan mengalami gagal fungsi atau eror. Poin penting di sini perlu diketahui bahwa bukan eror yang dibutuhkan tetapi pemeliharaan atas eror yang dibutuhkan oleh pasien sehingga aplikasi dapat dipergunakan kembali. Dengan demikian tingkat eror bukan prioritas untuk kebutuhan pengguna tetapi pemeliharaan atau *maintenance* yang dianggap penting atau dibutuhkan.
4. Kuadran IV yang memiliki artinya layanan berlebihan. Layanan aplikasi mobile JKN sudah dilaksanakan secara berlebihan artinya apa yang dirasakan sudah cukup malah lebih daripada kebutuhan pengguna aplikasi dan kepuasan sudah terwujud. Adapun indikator layanan yang berlebihan dari kebutuhan di antaranya adalah
 - a. Aplikasi mobile JKN dapat diakses oleh berbagai provider internet
 - b. Fitur aplikasi berfungsi
 - c. Keamanan data pengguna.

Beberapa penelitian sebelumnya menunjukkan hasil yang sejalan maupun berbeda dengan temuan penelitian ini. Penelitian Herlinawati et al. (2021) menunjukkan bahwa 73% responden merasa puas terhadap layanan pendaftaran online BPJS melalui aplikasi Mobile JKN, yang sejalan dengan hasil penelitian ini. Namun, ketidakpuasan masih ditemukan akibat kendala teknologi dan pemahaman penggunaan aplikasi. Sementara dari hasil analisis penelitian data ulasan pengguna yang diperoleh sentimen positif mendominasi, menunjukkan bahwa mayoritas pengguna merasa puas terhadap layanan yang diberikan. Namun demikian, masih ditemukan ulasan dengan sentimen negatif dan netral yang mengindikasikan adanya beberapa kelemahan, seperti fitur yang belum optimal dan kendala teknis lainnya. Penggunaan algoritma Support Vector Machine (SVM) dalam klasifikasi sentimen menghasilkan tingkat akurasi sebesar 89,53% (Wajdi et al, 2021).

SIMPULAN

Penutup dari penelitian ini dinyatakan bahwa rata-rata responden untuk pengguna aplikasi mobile JKN adalah kaum milenial dan berpendidikan SMA sederajat yang sudah mengenal dunia digital. Tingkat kepuasan pengguna aplikasi tersebut berada pada kategori sangat puas dengan persentase 94%. Hal ini sesuai dengan standar tingkat kepuasan menurut menkes >90%.

Adapun evaluasi yang diperlukan yaitu pertama perbaikan indikator pada kuadran I, pertahankan layanan prima pada indikator di kuadran II. Sehingga kepuasan pasien pengguna aplikasi JKN sesuai dengan kebutuhannya.

Implikasi penelitian terdapat dua yaitu secara teoritis dan praktis. Untuk implikasi secara teoritis bahwa kualitas pelayanan berbeda dengan kualitas pelayanan elektronik, perbedaan tersebut di lihat dari bentuk layanannya, kualitas pelayanan bentuk layanan masih terlibatnya Sumber Daya Manusia secara langsung dalam melayani pelanggan, tetapi kualitas pelayanan elektronik berfokus pada penggunaan layanan digital saja tidak melibatkan SDM secara langsung. Oleh sebab itu, ada penelitian selanjutnya yang menggabungkan layanan elektronik dan layanan melalui SDM.

Secara praktis, diharapkan evaluasi dari penelitian ini dapat diperluas, terutama mencakup wilayah pedalaman dengan akses internet terbatas, serta melibatkan pengguna atau responden dari kalangan orang tua.

REFERENSI

- Awalinda, D., Wicaksono, A., & Rachmawati, T. (2019). Analisis kepuasan pasien terhadap pelayanan kesehatan. *Jurnal Administrasi Kesehatan Indonesia*, 7(2), 91–98.
- Batubara, R., Arifin, M., & Lestari, N. (2022). Analisis kualitas layanan aplikasi mobile JKN dalam meningkatkan kepuasan pengguna. *Jurnal Teknologi dan Sistem Informasi*, 9(1), 34–42.
- Billyarta, R. M., & Sudarusman, M. (2021). Pengaruh kualitas pelayanan elektronik terhadap kepuasan pengguna aplikasi kesehatan. *Jurnal Sistem Informasi dan Manajemen*, 3(2), 112–120.
- Herlinawati, H., Suhendar, D., & Anjani, R. (2021). Tingkat kepuasan pengguna aplikasi JKN Mobile di Kabupaten Cirebon. *Jurnal Administrasi Rumah Sakit*, 5(1), 18–25.
- Irma Maharani, A. R., Rokhman, A., & Satyawan, D. S. (2024). Mobile Servqual quality: kualitas pengguna aplikasi mobile JKN BPJS Kesehatan. *Public Policy and Management Inquiry*, 8(2), 14–23. [id.scribd.com+3neorespublica.uho.ac.id+3jurnal-pharmaconmw.com+3ejournal.medistra.ac.id+15jos.unsoed.ac.id+15ejournal.unama.ac.id+15journal.ylp3a.org](https://doi.org/10.1177/1549089124126111)
- Karawangkab.go.id. (2023). *Data kepesertaan JKN Kabupaten Karawang Tahun 2023*. Diakses dari <https://karawangkab.go.id/>
- Kemendes RI. (2018). *Peraturan Presiden Republik Indonesia Nomor 82 Tahun 2018 tentang Jaminan Kesehatan*. Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2018 Nomor 132.
- Kemendes RI. (2023). *Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 40 Tahun 2004 tentang Sistem Jaminan Sosial Nasional*. Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2004 Nomor 150.
- Lumi, A., Rahman, H., & Sari, M. (2023). Efektivitas aplikasi mobile JKN dalam mendukung layanan digital kesehatan. *Jurnal Teknologi Kesehatan*, 8(1), 65–72.
- Parasuraman, A., Zeithaml, V. A., & Malhotra, A. (2005). E-S-QUAL: A multiple-item scale for assessing electronic service quality. *Journal of Service Research*, 7(3), 213–233.
- Praetiyo, R. A., & Safuan, S. (2022). Efektivitas penggunaan aplikasi Mobile JKN dalam mengurangi antrian. *Syntax Literate: Jurnal Ilmiah Indonesia*, 7(2). <https://doi.org/10.36418/syntax-literate.v7i2.6338> ejournal.medistra.ac.id
- Rinjani, R., & Sari, N. (2022). Analisis penerapan aplikasi Mobile JKN terhadap peserta BPJS Kesehatan Cabang Subulussalam. *Publika: Jurnal Ilmu Administrasi Publik*, 8(2), 209–223. [https://doi.org/10.25299/jiap.2022.Vol8\(2\).10491](https://doi.org/10.25299/jiap.2022.Vol8(2).10491) ejournal2.undip.ac.id [+15j-innovative.org+15](https://www.innovative.org)
- Rohmah, S. R. D., & Wahyuni, W. A. (2024). Analisis kualitas layanan pada aplikasi Mobile JKN dengan tingkat kepuasan pengguna di Kabupaten Demak. *Indonesian Journal of Health Community*, 5(1), 25–34. <https://doi.org/10.31331/ijheco.v5i1.3161> [e-journal.ivet.ac.id](https://ejournal.ivet.ac.id)
- Yanuarti, R., Fadillah, N., & Prasetyo, A. (2021). Evaluasi persepsi masyarakat terhadap pelayanan JKN berbasis aplikasi digital. *Jurnal Kebijakan Publik*, 6(2), 133–144.