

## EFEKTIVITAS PELAYANAN ONLINE APLIKASI MOBILE JKN TERHADAP KEPUASAN PASIEN RAWAT JALAN DI RUMAH SAKIT ISLAM MALAHAYATI MEDAN

Apriliani<sup>1\*</sup>, Aynil Paydah Harahap<sup>2</sup>, Hafiz Muamar<sup>1</sup>, Widiya Nisa<sup>1</sup>

<sup>1</sup>Prodi Administrasi Kesehatan, Sekolah Tinggi Ilmu Kesehatan Malahayati Medan

<sup>2</sup>Prodi Administrasi Rumah Sakit, Sekolah Tinggi Ilmu Kesehatan Mitra Sehati

\*Email Coresspondece : [apriliani@stikesmalahayatimedan.ac.id](mailto:apriliani@stikesmalahayatimedan.ac.id)

### Abstract

*The use of digital services via the National Health Insurance (JKN) Mobile Application is an initiative to enhance the quality and efficiency of outpatient services. This study is to evaluate the efficacy of the JKN Mobile online service and its correlation with patient satisfaction at Malahayati Islamic Hospital, Medan. The study employed a cross-sectional design, utilizing accidental sampling to identify 60 respondents. The research instrument comprised a standardized questionnaire that evaluated service speed, convenience, internet network quality, and information. Univariate and bivariate analyses were conducted utilizing the Chi-Square test at a significance level of 0.05. The findings indicated that a significant proportion of respondents assessed the service as effective regarding speed (88.3%), convenience (85.0%), and information (80.0%), but 58.3% deemed the internet network inadequate. Patient satisfaction attained 80.0%. Bivariate analysis indicated a significant correlation between service speed and satisfaction ( $p=0.002$ ;  $PR=16.429$ ; 95% CI: 2.655–101.643). The ease of service was also significant ( $p=0.012$ ;  $PR=7.857$ ; 95% CI: 1.688–36.569). The information on health services exhibited the most significant impact ( $p=0.000$ ;  $PR=22.000$ ; 95% CI: 4.543–106.533). Simultaneously, the internet connection approached statistical significance ( $p=0.050$ ;  $PR=4.600$ ; 95% CI: 0.910–23.252) and exhibited a less persistent effect compared to the other factors. The findings affirm that process speed, application usability, and information clarity are pivotal in influencing patient happiness, whereas network quality necessitates focused attention to enhance digital service adoption. Hospitals must enhance the clarity of information and the efficiency of Mobile JKN services while improving network quality and internet availability to elevate patient satisfaction..*

**Keywords:** Digital services, Mobile JKN, Outpatient Contentment, Healthcare Facilities

### Abstrak

*Pemanfaatan layanan digital melalui Aplikasi Mobile JKN menjadi salah satu upaya untuk meningkatkan mutu dan efisiensi pelayanan rawat jalan. Penelitian ini bertujuan menilai efektivitas pelayanan online Mobile JKN serta hubungannya dengan kepuasan pasien di Rumah Sakit Islam Malahayati Medan. Rancangan penelitian menggunakan pendekatan cross sectional dengan 60 responden yang dipilih melalui teknik accidental sampling. Instrumen penelitian berupa kuesioner terstruktur yang menilai kecepatan, kemudahan, kualitas jaringan internet, dan informasi pelayanan. Analisis dilakukan secara univariat dan bivariat menggunakan uji Chi-Square dengan batas signifikansi 0,05. Hasil penelitian menunjukkan bahwa mayoritas responden menilai pelayanan efektif pada aspek kecepatan (88,3%), kemudahan (85,0%), dan informasi (80,0%), sedangkan jaringan internet dinilai tidak efektif oleh 58,3% responden. Tingkat kepuasan pasien mencapai 80,0%. Analisis bivariat menunjukkan bahwa kecepatan pelayanan berhubungan signifikan dengan kepuasan ( $p=0,002$ ;  $PR=16,429$ ;  $CI95\%$ : 2,655–101,643). Kemudahan pelayanan juga signifikan ( $p=0,012$ ;  $PR=7,857$ ;  $CI95\%$ : 1,688–36,569). Informasi pelayanan kesehatan merupakan faktor dengan pengaruh terkuat ( $p=0,000$ ;  $PR=22,000$ ;  $CI95\%$ : 4,543–106,533). Sementara itu, jaringan internet berada pada batas signifikansi ( $p=0,050$ ;  $PR=4,600$ ;  $CI95\%$ : 0,910–23,252) dan menunjukkan pengaruh yang kurang stabil dibandingkan variabel lainnya. Temuan ini menegaskan bahwa kecepatan proses, kemudahan penggunaan aplikasi, serta kejelasan informasi memiliki peran penting*

*dalam membentuk kepuasan pasien, sedangkan kualitas jaringan memerlukan perhatian khusus agar pemanfaatan layanan digital dapat berjalan lebih optimal. Rumah sakit perlu mengoptimalkan kejelasan informasi dan alur layanan Mobile JKN serta memperkuat kualitas jaringan/akses internet agar kepuasan pasien meningkat.*

**Kata Kunci :** *Pelayanan online, Mobile JKN, Kepuasan pasien rawat jalan, Rumah Sakit*

## PENDAHULUAN

Perkembangan teknologi digital dalam beberapa tahun terakhir telah mendorong transformasi layanan kesehatan, termasuk penyelenggaraan administrasi pelayanan bagi peserta Jaminan Kesehatan Nasional (JKN). Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS) Kesehatan mengembangkan Aplikasi Mobile JKN sebagai upaya meningkatkan efisiensi, memperluas akses, dan memperbaiki pengalaman pasien dalam memanfaatkan layanan fasilitas kesehatan. Melalui aplikasi ini, peserta dapat melakukan pendaftaran rawat jalan, mengelola data kepesertaan, memperoleh informasi pelayanan, hingga memantau status antrian tanpa harus datang langsung ke fasilitas kesehatan (Merliyanti et al., 2025).

Menurut data dari Badan Pusat Statistik (BPS) Sumatera Utara tahun 2021, persentase penduduk yang memiliki jaminan kesehatan menurut provinsi dan jenis jaminan yaitu peserta Penerima Bantuan Iuran (PBI) sebesar 31,97%, peserta Penerima Bantuan Iuran (Non-PBI) sebesar 22,93%, peserta Jamkesda sebesar 4,97%, peserta jaminan asuransi swasta sebesar 0,66, dan peserta jaminan kesehatan menurut jenis jaminan perusahaan/kantor sebesar 4,37% (BPS, 2021).

Jumlah peserta BPJS Kesehatan Kota Medan terus meningkat dari tahun 2020 hingga 2022, dengan peningkatan sebanyak 416.752 peserta selama tiga tahun. Jumlah Kunjungan Fasilitas Kesehatan Tingkat Pertama (FKTP) juga meningkat dari tahun 2020 hingga 2022, dari 2.011.648 peserta menjadi 2.071.778 peserta, dan kemudian

naik menjadi 2.040.357 peserta (BPJS Kesehatan, 2022).

Kepuasan seseorang dapat ditentukan oleh apa yang dipikirkan tentang layanan kesehatan pasien, baik itu di puskesmas, rumah sakit, atau klinik, dan bagaimana pasien menilainya, baik positif maupun negatif. Setelah pasien memberikan penilaian ini, kepuasan sendiri dapat diukur. Pengukuran kepuasan dilakukan untuk memastikan bahwa layanan kesehatan yang diberikan selama program JKN berkualitas tinggi, baik oleh BPJS Kesehatan sebagai penyelenggaranya maupun oleh fasilitas kesehatan sebagai penyelenggaranya (Anfal, 2020). Kepuasan seseorang ditentukan oleh apa yang dilihat. Hubungan antara persepsi dan tanggapan pasien BPJS kesehatan sangat berbeda, sehingga kepuasan pasien bergantung pada kualitas layanan yang akan terima (Khairurozzi et al., 2019).

Tingkat kepuasan pasien merupakan ukuran kualitas layanan yang diberikan oleh rumah sakit; tingkat kepuasan pasien yang lebih tinggi menunjukkan bahwa layanan yang diberikan oleh rumah sakit semakin baik. Jika pasien puas dengan layanan yang diberikan rumah sakit, maka pasien akan lebih cenderung untuk mengunjungi rumah sakit lagi. Minat kunjungan merupakan perilaku yang muncul sebagai tanggapan terhadap sesuatu dan menunjukkan keinginan pelanggan untuk membeli sesuatu (Karlin, 2017).

Di berbagai rumah sakit, pemanfaatan Mobile JKN dinilai dapat mengurangi kepadatan antrian, mempercepat proses administrasi, serta memberikan kepastian pelayanan bagi pasien. Namun, implementasinya seringkali menghadapi

kendala teknis seperti kualitas jaringan internet, kesesuaian sistem dengan kebutuhan rumah sakit, kemampuan pasien dalam menggunakan aplikasi, serta variasi persepsi terhadap kemudahan dan kecepatan layanan yang disediakan. Faktor-faktor tersebut dapat berpengaruh pada tingkat kepuasan pasien, yang merupakan indikator penting dalam menilai mutu pelayanan kesehatan.

Rumah Sakit Islam Malahayati Medan merupakan salah satu fasilitas kesehatan yang telah menerapkan pelayanan pendaftaran rawat jalan melalui Mobile JKN. Meskipun inovasi ini diharapkan mampu meningkatkan efektivitas pelayanan, belum seluruh pasien merasakan pengalaman yang sama karena perbedaan kemampuan penggunaan aplikasi, hambatan jaringan, maupun ketersediaan informasi. Variasi pengalaman ini dapat berpengaruh pada penilaian mereka terhadap kualitas dan kepuasan pelayanan.

Hasil survei awal menunjukkan bahwa masih terdapat pasien yang mengeluhkan keterlambatan proses verifikasi, ketidakstabilan jaringan, dan ketidaksesuaian informasi di aplikasi dengan kondisi pelayanan di lapangan. Di sisi lain, sebagian pasien justru menyatakan bahwa Mobile JKN memberikan kemudahan signifikan dibandingkan pendaftaran manual. Kondisi ini menunjukkan perlunya penelitian lebih mendalam mengenai efektivitas pelayanan online melalui Mobile JKN dan dampaknya terhadap kepuasan pasien rawat jalan. Dengan memahami hubungan antara kecepatan pelayanan, kemudahan penggunaan, kualitas jaringan internet, serta ketersediaan informasi dalam aplikasi terhadap tingkat kepuasan pasien, rumah sakit dapat merumuskan strategi peningkatan mutu pelayanan berbasis digital. Penelitian ini menjadi penting untuk memberikan gambaran empiris mengenai efektivitas implementasi Mobile JKN di Rumah Sakit Islam Malahayati Medan, serta menjadi

bahan pertimbangan dalam pengambilan keputusan manajerial untuk peningkatan pelayanan yang lebih responsif terhadap kebutuhan pasien.

## METODE

Penelitian ini menggunakan desain kuantitatif dengan pendekatan *cross sectional* analitik, yaitu pengukuran variabel independen (efektivitas pelayanan online Mobile JKN) dan variabel dependen (kepuasan pasien) dilakukan pada waktu yang sama.

Penelitian dilaksanakan di Instalasi Rawat Jalan Rumah Sakit Islam Malahayati Medan yang dilaksanakan pada bulan November tahun 2025. Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh pasien rawat jalan peserta JKN yang menggunakan pelayanan pendaftaran atau pelayanan online melalui Aplikasi Mobile JKN di Rumah Sakit Islam Malahayati Medan sebanyak 22.767 pasien baru dan pasien lama pada periode Januari-November 2025 yang melakukan kunjungan rawat jalan menggunakan JKN Mobile. Sampel adalah sebagian pasien rawat jalan yang memenuhi kriteria inklusi dan eksklusi. Kriteria inklusi meliputi Pasien rawat jalan peserta JKN yang menggunakan Aplikasi Mobile JKN untuk pelayanan pendaftaran/layanan online; berusia  $\geq 18$  tahun; dan dapat berkomunikasi dengan baik dan bersedia menjadi responden. Sedangkan kriteria eksklusi yaitu Pasien dalam keadaan gawat darurat dan pasien dengan kondisi kognitif atau mental yang tidak memungkinkan mengisi kuesioner. Sehingga sampel pada penelitian sebanyak 60 pasien.

Teknik pengambilan sampel menggunakan *accidental sampling*, yaitu semua pasien yang memenuhi kriteria dan datang selama periode penelitian dijadikan sampel sampai jumlah yang dibutuhkan terpenuhi.

Pengumpulan data dikumpulkan menggunakan kuesioner kualitas layanan

Mobile JKN berbasis E-SERVQUAL berdasarkan teori kualitas pelayanan dan kepuasan pasien. Instrumen penelitian berupa kuesioner dirancang berdasarkan indikator pada masing-masing dimensi E-SERVQUAL. Kuesioner menggunakan skala Likert lima poin dengan rentang jawaban dari “sangat tidak setuju” (skor 1) hingga “sangat setuju” (skor 5), kemudian hasilnya dikategorikan menjadi Efektif/Tidak efektif untuk setiap komponen pelayanan (kecepatan, kemudahan, jaringan internet, informasi); Puas/Tidak puas untuk variabel kepuasan pasien. Penentuan kategori dilakukan berdasarkan nilai *cut off* (median atau *mean*) atau skor tertentu yang telah ditetapkan peneliti sebelum analisis.

Analisis data pada penelitian ini menggunakan analisis Univariat dan

Bivariat. Data yang terkumpul diperiksa kelengkapan dan konsistensinya, kemudian dilakukan proses *editing*, *coding*, *entry*, dan *cleaning*. Analisis univariat digunakan untuk menggambarkan distribusi frekuensi karakteristik responden, efektivitas pelayanan online (kecepatan, kemudahan, jaringan internet, informasi), dan kepuasan pasien. Analisis Bivariat dilakukan untuk mengetahui hubungan antara efektivitas pelayanan online Mobile JKN dengan kepuasan pasien menggunakan uji Chi-Square. Besarnya risiko/keeratan hubungan dinyatakan dalam *Prevalence Ratio* (PR) dengan *Confidence Interval* (CI) 95%. Tingkat kemaknaan yang digunakan adalah  $p\text{-value} < 0,05$ . Analisis data dilakukan dengan bantuan program komputer dengan *software* SPSS.

## HASIL

**Tabel 1. Karakteristik Pasien Rawat Jalan di Rumah Sakit Islam Malahayati Medan**

Karakteristik	n	%
<b>Usia</b>		
20-29 tahun	27	45,0
30-39 tahun	27	45,0
40-49 tahun	6	10,0
<b>Jenis Kelamin</b>		
Laki-Laki	19	31,7
Perempuan	41	68,3
<b>Tingkat Pendidikan</b>		
SMP	1	1,7
SMA	20	33,3
Perguruan Tinggi	39	65,0

Sumber : Data Primer

Berdasarkan Tabel 1, dapat dilihat bahwa sebagian besar pasien rawat jalan di Rumah Sakit Islam Malahayati Medan berada pada kelompok usia produktif. Kelompok usia 20–29 tahun dan 30–39 tahun masing-masing berjumlah 27 orang (45,0%), sedangkan usia 40–49 tahun hanya sebanyak 6 orang (10,0%). Dari jenis kelamin, mayoritas responden adalah perempuan,

yaitu 41 orang (68,3%), sedangkan laki-laki berjumlah 19 orang (31,7%). Tingkat pendidikan menunjukkan bahwa sebagian besar responden berpendidikan tinggi. Sebanyak 39 orang (65,0%) memiliki pendidikan perguruan tinggi, 20 orang (33,3%) berpendidikan SMA, dan hanya 1 orang (1,7%) yang berpendidikan SMP.

**Tabel 2. Efektivitas Pelayanan Online Aplikasi Mobile JKN Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Jalan di Rumah Sakit Islam Malahayati Medan**

Variabel	n	%
<b>Kecepatan Pelayanan</b>		
Efektif	53	88,3
Tidak efektif	7	11,7
<b>Kemudahan Pelayanan</b>		
Efektif	51	85,0
Tidak efektif	9	15,0
<b>Jaringan Internet</b>		
Efektif	25	41,7
Tidak efektif	35	58,3
<b>Informasi Pelayanan Kesehatan</b>		
Efektif	48	80,0
Tidak efektif	12	20,0
<b>Kepuasan Pasien</b>		
Puas	48	80,0
Tidak Puas	12	20,0

Sumber : Data Primer

Berdasarkan Tabel 2 menunjukkan bahwa sebagian besar responden menilai pelayanan online melalui Mobile JKN sudah efektif dari aspek kecepatan (88,3%), kemudahan (85,0%), dan informasi pelayanan kesehatan (80,0%). Namun, penilaian terhadap jaringan internet masih kurang baik, dengan lebih dari separuh

responden (58,3%) menyatakan jaringan tidak efektif. Secara umum, tingkat kepuasan pasien cukup tinggi, yaitu 80,0%. Temuan ini mengindikasikan bahwa kecepatan, kemudahan, dan informasi layanan sudah berjalan baik, tetapi faktor jaringan internet masih menjadi kendala utama dalam pemanfaatan aplikasi.

**Tabel 3. Hubungan Pelayanan Online Aplikasi Mobile JKN Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Jalan di Rumah Sakit Islam Malahayati Medan**

Variabel	Kepuasan Pasien				Total		p-value	PR (95% CI)
	Puas		Tidak Puas		n	%		
	n	%	n	%				
<b>Kecepatan Pelayanan</b>								
Efektif	46	86,8	7	13,2	53	100	0,002	16,429 (2,655-101,643)
Tidak efektif	2	28,6	5	71,4	7	100		
<b>Total</b>	<b>48</b>	<b>80</b>	<b>12</b>	<b>20,0</b>	<b>60</b>	<b>100</b>		
<b>Kemudahan Pelayanan</b>								
Efektif	44	86,3	7	13,7	51	100	0,012	7,857 (1,688-36,569)
Tidak efektif	4	44,4	5	55,6	9	100		
<b>Total</b>	<b>48</b>	<b>80</b>	<b>12</b>	<b>20,0</b>	<b>60</b>	<b>100</b>		
<b>Jaringan Internet</b>								
Efektif	23	92,0	2	8,0	25	100	0,050	4,600 (0,910-23.252)
Tidak efektif	25	71,4	10	28,6	35	100		
<b>Total</b>	<b>48</b>	<b>80</b>	<b>12</b>	<b>20,0</b>	<b>60</b>	<b>100</b>		
<b>Informasi Pelayanan Kesehatan</b>								
Efektif	44	91,7	4	8,3	48	100	0,000	22,000 (4,543-106,533)
Tidak efektif	4	33,3	8	66,7	12	100		
<b>Total</b>	<b>48</b>	<b>80,0</b>	<b>12</b>	<b>20,0</b>	<b>60</b>	<b>100</b>		

Sumber : Data Primer



Hasil analisis pada Tabel 3 menunjukkan bahwa kecepatan pelayanan berhubungan signifikan dengan kepuasan pasien ( $p=0,002$ ). Dari 53 responden yang menilai kecepatan efektif, 46 orang (86,8%) puas, sedangkan dari 7 responden yang menilai tidak efektif, hanya 2 orang (28,6%) puas. Kecepatan yang efektif meningkatkan peluang kepuasan sebesar 16,429 kali ( $PR=16,429$ ; 95% CI: 2,655–101,643). Kemudahan pelayanan juga signifikan ( $p=0,012$ ); dari 51 responden yang menilai efektif, 44 orang (86,3%) puas, sedangkan dari 9 responden yang menilai tidak efektif, 4 orang (44,4%) puas, dengan peluang kepuasan 7,857 kali ( $PR=7,857$ ; 95% CI: 1,688–36,569). Pada jaringan internet, hubungan berada pada batas signifikansi ( $p=0,050$ ); dari 25 responden yang menilai efektif, 23 orang (92,0%) puas, sedangkan dari 35 responden yang menilai tidak efektif, 25 orang (71,4%) puas ( $PR=4,600$ ; 95% CI: 0,910–23,252). Sementara itu, informasi pelayanan kesehatan merupakan faktor terkuat ( $p<0,001$ ); dari 48 responden yang menilai efektif, 44 orang (91,7%) puas, sedangkan dari 12 responden yang menilai tidak efektif, 4 orang (33,3%) puas, dengan peluang kepuasan 22,000 kali ( $PR=22,000$ ; 95% CI: 4,543–106,533).

## PEMBAHASAN

### Kecepatan Pelayanan

Tingkat kepuasan yang tinggi dari kelompok yang merasakan kecepatan layanan menunjukkan bahwa proses verifikasi yang lebih terorganisir dan waktu tunggu yang lebih singkat adalah komponen penting yang memengaruhi persepsi kualitas layanan (Sukarno et al., 2025). Kebutuhan pasien terhadap layanan yang lebih praktis dapat dipenuhi melalui penggunaan aplikasi mobile JKN, yang mengurangi antrean dan mempercepat proses pendaftaran (Nainggolan et al., 2025). Kualitas pelayanan kesehatan modern sangat bergantung pada kecepatan, yang sering dikaitkan dengan pengalaman dan kualitas pengguna dalam menggunakan

Sistem Informasi Kesehatan (SIK). Akibatnya, tingkat kepuasan pengguna secara signifikan dipengaruhi oleh peningkatan kecepatan (Hidayat et al., 2025).

Hasil penelitian menunjukkan bahwa sebagian besar responden menilai pelayanan melalui Mobile JKN cepat dan efisien, dan temuan ini berhubungan signifikan dengan kepuasan pasien ( $p=0,002$ ;  $PR=16,429$ ; CI 95%: 2,655–101,643). Penelitian ini sejalan dengan Lambe et al., (2025), yang menyatakan bahwa kecepatan pelayanan menjadi indikator penting dalam persepsi mutu layanan, terutama pada fasilitas yang memiliki tingkat kunjungan tinggi.

Pasien akan memiliki pengalaman yang lebih efisien dan nyaman karena tidak perlu menunggu lama atau berpindah-pindah loket. Adanya sistem digital menunjukkan bahwa rumah sakit mampu memenuhi tuntutan pelayanan modern, meningkatkan persepsi positif terhadap layanan (Djawa & Oktamianti, 2023; Tinaningsih et al., 2024).

Temuan ini konsisten dengan gagasan tentang kualitas pelayanan kesehatan, di mana kecepatan pasien sering kali menjadi indikator pertama untuk menilai kualitas. Akses yang lebih cepat mempercepat layanan dan mengurangi waktu tunggu. Efek ini terlihat jelas pada nilai PR yang sangat tinggi, yang menunjukkan bahwa pasien yang menikmati proses yang cepat lebih puas dibandingkan dengan pasien yang tidak menikmati kecepatan yang sama. Kecepatan yang dirasakan pasien juga sesuai dengan harapan terhadap sistem pelayanan digital, yang seharusnya dapat mempermudah proses administrasi.

### Kemudahan Pelayanan

Faktor utama yang memengaruhi kepuasan pasien adalah kemudahan penggunaan aplikasi. Kemudahan penggunaan aplikasi tidak hanya tergantung pada tampilannya, tetapi juga bagaimana pasien memahami petunjuknya (Hapsari et al., 2023). Pengguna lebih

percaya diri untuk menggunakan layanan tanpa bantuan petugas jika prosedur dianggap mudah (Ximenes, 2025).

Kemudahan penggunaan aplikasi juga terbukti berhubungan signifikan dengan kepuasan pasien ( $p=0,012$ ;  $PR=7,857$ ;  $CI\ 95\%: 1,688-36,569$ ). Sebagian besar responden menyatakan bahwa fitur dan alur penggunaan aplikasi cukup mudah dipahami, sehingga dapat digunakan tanpa hambatan berarti dan mayoritas responden menilai bahwa alur penggunaan Mobile JKN relatif mudah, mulai dari proses login hingga verifikasi pendaftaran. Faktor ini sejalan dengan karakteristik responden yang didominasi usia produktif dan berpendidikan tinggi, yang cenderung memiliki literasi digital yang baik. Akses yang mudah, tampilan aplikasi yang sederhana, dan petunjuk penggunaan yang jelas menjadi elemen yang meningkatkan efisiensi pelayanan. Ketika proses pendaftaran dapat dilakukan tanpa kesulitan, persepsi positif pasien terhadap layanan meningkat dan berkontribusi pada kepuasan keseluruhan. Hasil penelitian ini sejalan dengan Yunengsih et al., (2025), menunjukkan bahwa persepsi terhadap kemudahan akses berkontribusi langsung pada kepuasan pengguna layanan kesehatan digital.

Tingkat kepuasan pasien sangat dipengaruhi oleh kemudahan penggunaan aplikasi. Sebagian besar orang yang menjawab mengatakan proses penggunaan Mobile JKN sangat mudah, mulai dari pengisian data hingga konfirmasi pendaftaran. Salah satu prinsip utama dalam pelayanan berbasis digital adalah kemudahan akses dan navigasi aplikasi. Kepuasan pengguna layanan kesehatan digital dapat diukur dengan baik dengan kemudahan penggunaan aplikasi. Pengguna lebih puas jika aplikasi mudah digunakan dan tidak membutuhkan bantuan.

### **Jaringan Internet**

Kualitas jaringan internet justru menjadi kelemahan yang banyak dikeluhkan jika dibandingkan dengan kecepatan dan kemudahan. Lebih dari 50%

responden menyatakan bahwa jaringan tidak stabil; ini menyebabkan proses pendaftaran tertunda atau tertunda. Menurut Hulopi et al., (2025), bahwa hambatan teknis, terutama jaringan, sering menjadi alasan mengapa citra pelayanan berbasis digital kurang positif. Menurut Setiawan (Prasodjo 2023) memberikan penjelasan bahwa munculnya teknologi digital, termasuk jaringan internet, terutama teknologi komputer, adalah penyebab era digital ini. Media baru di era digital memiliki fitur yang dapat diubah, seperti jaringan atau internet. Masyarakat dapat mendapatkan informasi dengan lebih cepat berkat kemampuan media zaman modern (Prasodjo, 2023).

Jaringan internet dinilai sebagai faktor yang kurang mendukung, dengan 58,3% responden menyatakan tidak efektif. Meskipun hasil analisis mendekati signifikan ( $p=0,050$ ;  $PR=4,600$ ;  $CI\ 95\%: 0,910-23,252$ ), stabilitas internet tetap menjadi tantangan dalam pemanfaatan layanan digital. Ketidakstabilan jaringan dapat mengganggu kenyamanan pengguna dan menyebabkan keterlambatan akses, kegagalan pemuatan data, dan ketidaksesuaian informasi waktu nyata. Interval kepercayaan yang cukup lebar menunjukkan bahwa pengaruh variabel ini belum konsisten dan sangat dipengaruhi oleh kondisi teknis di fasilitas kesehatan dan lingkungan pengguna. Oleh karena itu, perbaikan jaringan merupakan langkah penting untuk memastikan layanan Mobile JKN berjalan lancar. Karena Mobile JKN bergantung pada koneksi internet, kualitas jaringan sangat penting untuk pengalaman pengguna, dan ketidakstabilan jaringan dapat mengurangi kinerja layanan yang seharusnya lebih efisien.

Penelitian Fauzi et al., (2024), menyebutkan bahwa meskipun aplikasinya dirancang dengan baik, hambatan jaringan sering membuat layanan digital lebih sulit bagi pengguna untuk digunakan. Ketidakstabilan jaringan dapat mengurangi kepercayaan pasien terhadap sistem digital dan membuat pasien kesulitan

menyelesaikan pendaftaran secara mandiri. Interval kepercayaan yang luas menunjukkan bahwa variabel ini belum memberikan kontribusi yang konsisten terhadap kepuasan, meskipun hasil analisis penelitian ini berada pada batas signifikansi. Namun, karena Mobile JKN bergantung pada konektivitas, diperlukan perbaikan jaringan.

### Informasi Pelayanan Kesehatan

Faktor terbesar yang mempengaruhi kepuasan pasien adalah informasi yang dikirim melalui Mobile JKN, seperti jadwal layanan, prosedur pendaftaran, dan status antrean (Anjasmari et al., 2025). Pasien yang mendapatkan informasi lengkap dan akurat lebih tenang dan lebih siap untuk melanjutkan proses pelayanan (Doni & Andi, 2025). Kejelasan informasi sangat penting untuk kualitas pelayanan karena sangat memengaruhi persepsi pasien. Informasi yang jelas mengurangi ketidakpastian dan risiko miskomunikasi antara pasien dan fasilitas kesehatan (Suntini et al., 2025). Penggunaan teknologi informasi dalam aplikasi Mobile JKN bukan hanya pendukung administratif; itu adalah elemen penting yang menentukan kepercayaan pengguna terhadap sistem dan memiliki efek yang signifikan (Hasibuan & Syahriza, 2025).

Informasi pelayanan merupakan variabel dengan pengaruh paling kuat terhadap kepuasan pasien ( $p=0,000$ ;  $PR=22,000$ ;  $CI95\%: 4,543-106,533$ ). Pasien yang memiliki informasi yang lebih lengkap tentang jadwal, prosedur pelayanan, dan status antrean cenderung lebih puas. Dengan informasi yang akurat dan mudah diakses, pasien dapat mempersiapkan diri dengan baik, mengurangi keraguan, dan meningkatkan kepercayaan pada kualitas layanan. Kejelasan informasi dalam pelayanan berbasis digital sangat penting untuk menilai transparansi dan akuntabilitas fasilitas kesehatan selain berfungsi sebagai komponen pendukung. Oleh karena itu, meningkatkan kualitas dan kelengkapan

informasi aplikasi sangat penting untuk meningkatkan kepuasan pengguna.

Informasi pelayanan merupakan variabel yang memiliki pengaruh paling kuat terhadap kepuasan pasien. Pasien yang merasa informasi dalam aplikasi jelas, terstruktur, dan mudah dipahami cenderung memberikan penilaian puas. Penelitian Kefi et al., (2025), menunjukkan bahwa kualitas informasi yang baik meningkatkan kepercayaan dan kenyamanan pasien dalam menerima layanan.

Pasien memperoleh pemahaman yang lebih baik tentang alur pelayanan, mengurangi keraguan, dan mempersiapkan diri mereka sebelum pergi ke fasilitas kesehatan. Ini menunjukkan bahwa transparansi dan profesionalisme penyedia layanan diukur melalui kejelasan informasi. Oleh karena itu, peningkatan kualitas konten informasi pada Mobile JKN sangat penting untuk meningkatkan kepuasan pengguna dan kepercayaan pengguna.

### SIMPULAN

Penelitian ini menunjukkan bahwa pelayanan online melalui Aplikasi Mobile JKN di Rumah Sakit Islam Malahayati Medan dinilai cukup efektif oleh sebagian besar pasien, terutama pada aspek kecepatan, kemudahan, dan kejelasan informasi. Ketiga aspek tersebut terbukti memiliki hubungan yang signifikan dengan tingkat kepuasan pasien, dengan informasi pelayanan kesehatan memberikan pengaruh paling kuat. Sementara itu, kualitas jaringan internet masih menjadi kendala utama dan memiliki pengaruh yang lebih lemah terhadap kepuasan. Rumah sakit perlu memperkuat dukungan teknis, khususnya pada stabilitas jaringan internet, agar pemanfaatan Mobile JKN dapat berjalan optimal. Selain itu, penyediaan informasi yang lebih lengkap, mudah dipahami, serta pemeliharaan alur pelayanan yang cepat dan sederhana perlu terus dipertahankan. Pelatihan singkat bagi pasien atau penyediaan bantuan penggunaan aplikasi di area pelayanan juga dapat membantu meningkatkan pengalaman pengguna serta



mendukung peningkatan kepuasan secara keseluruhan.

## UCAPAN TERIMA KASIH

Peneliti mengucapkan terima kasih kepada Sekolah Tinggi Ilmu Kesehatan Malahayati Medan dan Rumah Sakit Islam Malahayati yang telah memberikan dukungan dan izin penelitian dan kepada seluruh responden yang telah berpartisipasi dalam meluangkan waktunya pada penelitian ini.

## DAFTAR PUSTAKA

- Anfal, A. (2020). Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Citra Rumah Sakit Terhadap Tingkat Kepuasan Pasien Rawat Inap Rumah Sakit Umum Sundari Medan Tahun 2018. *Excellent Midwifery Journal*, 3(2), 1–19. <https://doi.org/10.55541/emj.v3i2.130>
- Anjasmari, N. M. M., & Rahlhani, R. (2025). Efektivitas Penerapan Aplikasi Mobile Jaminan Kesehatan Nasional (JKN) Pada Pasien Rumah Sakit Datu Kandang Haji Kabupaten Balangan. *Al Lidara Balad: Jurnal Administrasi Negara*, 6(2), 850–863. <https://doi.org/10.36658/aliidarabalad.6.2.953>
- BPJS Kesehatan. (2022). *BPJS Kesehatan Peringkat Skema Rujukan untuk Pasien JKN*. Jakarta: BPJS Kesehatan.
- BPS. (2021). *Provinsi Sumatera Utara Dalam Infografis 2021*. Sumatera Utara: Badan Pusat Statistik Sumatera Utara.
- Djawa, D. L., & Oktamianti, P. (2023). Efisiensi Waktu Pelayanan Pasien dengan Metode Lean Management: Literature Review: The Efficiency Patient Service Time With Lean Management: Literature Review. *Media Publikasi Promosi Kesehatan Indonesia (MPPKI)*, 6(12), 2357–2364. <https://doi.org/10.56338/mppki.v6i12.4059>
- Doni, L. P., & Andi, M. A. (2025).

*Manajemen Pelayanan yang Baik Dengan Kepuasan Pasien yang Tinggi*. Jakarta Barat: PT Nuansa Fajar Cemerlang.

- Fauzi, M. R., Saimi, S., & Fathoni, F. (2024). Tantangan dan Solusi Administrasi Kesehatan di Era Digital (Tinjauan Literature Review atas Implementasi Teknologi). *AL-MIKRAJ Jurnal Studi Islam Dan Humaniora*, 5(1), 1093–1103. <https://doi.org/10.37680/almikraj.v5i01.6219>
- Hapsari, N. M., Prawiradilaga, R. R. S., & Muhandi. (2023). Pengaruh Persepsi Kemudahan, Persepsi Kebermanfaatan, dan Kualitas Informasi terhadap Minat Masyarakat Kota Bogor dalam Penggunaan Layanan Telemedicine (Studi Pada Pengguna Aplikasi Halodoc, Alodokter, Yesdok). *Jurnal Nasional Manajemen Pemasaran Dan SDM*, 4(3), 100–119. <https://doi.org/10.47747/jnmpsdm.v4i3.1363>
- Hasibuan, I. R., & Syahriza, R. (2025). Peran teknologi informasi dalam meningkatkan efisiensi administrasi di bpjs kesehatan cabang padang sidiempuan. *Jurnal Review Pendidikan Dan Pengajaran*, 8(1), 1757–1760. <https://doi.org/10.31004/jrpp.v8i1.42084>
- Hidayat, A. S., Lestari, P., Hasibuan, N., & Nazuha, S. (2025). Pengaruh Sistem Informasi Kesehatan terhadap Peningkatan Kualitas Pelayanan Medis di Puskesmas (Literature Review ) Influence of Health Information Systems on Improving the Quality of Medical Services at Community Health Centers ( Literature Review ). *Jurnal Manajemen Informasi Kesehatan*, 10(1), 1–10. <https://doi.org/10.51851/jmis.v10i1.638>
- Hulopi, A., Mozin, S. Y., & Nani, Y. N.

- (2025). Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Pelayanan Digital Publik di Dinas Sosial Kota Gorontalo. *Journal of Artificial Intelligence and Digital Business (RIGGS)*, 4(3), 7776–7784. <https://doi.org/10.31004/riggs.v4i3.3136>
- Karlin, H. (2017). Pengaruh Persepsi Mutu Pelayanan terhadap Minat Kunjungan Ulang Pasien Rawat Inap di Rumah Sakit Umum Daerah Siak. In *Skripsi*.
- Kefi, D. N., Tule, P., Niha, S. S., Man, S., & Manafe, H. A. (2025). Pengaruh Kualitas Pelayanan Pada Kepuasan Pasien Rawat Inap di Rumah Sakit Umum Daerah Kefamenanu. *Jurnal Ilmiah Manajemen, Ekonomi, & Akuntansi (MEA)*, 9(1), 3624–3642. <https://doi.org/10.31955/mea.v9i1.5433>
- Khairurozzi, M., & Purwani, S. (2019). Hubungan Pelayanan Petugas Pendaftaran Dan Fasilitas Dengan Kepuasan Pasien Bpjs Di Ruang Pendaftaran Rsud Dr. Zubir Mahmud Kabupaten Aceh Timur Tahun 2020. *J EDUKES J Peneliti Edukasi Kesehat*, 13(12), 1929–1934. <https://doi.org/10.33758/mbi.v13i12.1356>
- Lambe, H. G., Widyarini, M., & Grahadian, K. (2025). Pengaruh Sistem Registrasi Online (Mobile JKN) Terhadap Kepuasan Pasien Pada Manajemen Sistem Janji Temu. *Jurnal Ilmiah Manajemen, Ekonomi, & Akuntansi (MEA)*, 9(1), 1041–1056. <https://doi.org/10.31955/mea.v9i1.5070>
- Merliyanti, R., Novira, A., Ramdhan, R., Abubakar, T., & Aditya, H. (2025). Analisis Kualitas Layanan Digital Aplikasi Mobile JKN Menggunakan Metode E-Servqual di Puskesmas Cigadung Kota Bandung. *J-CEKI: Jurnal Cendekia Ilmiah*, 5(1), 525–531.
- Nainggolan, F. A., Ambarita, A. T., Sitepu, A., Ginting, K. A., & Tarigan, L. (2025). Implementasi Pelayanan Kesehatan Berbasis Aplikasi Mobile JKN Dalam Mengurangi Antrian di Puskesmas Karang Anyer Kecamatan Beringin Kabupaten Deli Serdang. *Jurnal Kesmas Dan Gizi (JKG)*, 7(2), 311–318. <https://doi.org/10.35451/jkg.v7i2.2679>
- Prasodjo, T. (2023). *Pelayanan Publik Era Digital*. Malang: CV.Literasi Nusantara Abadi.
- Sukarno, A., Yoshida, E., & Kridawati, A. (2025). Analisis Faktor-faktor Yang Mempengaruhi Waktu Tunggu Pasien Di Poli Penyakit Dalam RS Bhayangkara Surabaya Tahun 2024. *Jurnal Manajemen Dan Administrasi Rumah Sakit (MARSI)*, 9(3), 243–275. <https://doi.org/10.52643/marsi.v9i3.6624>
- Suntini, N., Kridawati, A., & Aprillia, Y. T. (2025). Hubungan Mutu Pelayanan dengan Kepuasan Pasien Rawat Inap di Rumah Sakit Mandaya Karawang Tahun 2025. *Jurnal Untuk Masyarakat Sehat (JUKMAS)*, 9(2), 202–217. <https://doi.org/10.52643/jukmas.v9i2.6911>
- Tinaningsih, M. D., Syaodih, E., & Rahim, A. H. (2024). Pengaruh Waktu Tunggu Terhadap Minat Kunjungan Ulang yang Dimediasi Kepuasan Pasien. *Jurnal Kesehatan Kusuma Husada*, 15(2), 53–59. <https://doi.org/10.34035/jk.v15i2.1367>
- Ximenes, D. (2025). Kesadaran, Efikasi Diri, dan Aksesibilitas Pelayanan Kesehatan Berbasis Komunitas di Kalangan Lansia di Timor Leste. *Jurnal Pendidikan Tambusai*, 9(1), 7081–7089. <https://doi.org/10.31004/jptam.v9i1.25623>
- Yunengsih, Y., Gesta, F., & Hidayat, E.

(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(1), 157–169. <https://doi.org/10.52943/jipiki.v10i2.1935>