

Tingkat Kepuasan Pasien Terhadap Pendaftaran *Online* Rawat Jalan Melalui Aplikasi *Mobile JKN*

Detya Putri Rahmah Kinasih, ✉ Agustinus Kusdwiadji, Heru Widiyanto
Universitas Bhakti Hasta Mulia Madiun, Indonesia

ABSTRAK

Kebutuhan akan inovasi pelayanan kesehatan yang efektif dan efisien, terutama dalam proses pendaftaran rawat jalan, mendorong pemanfaatan aplikasi *Mobile JKN*. Penelitian ini bertujuan mengukur tingkat kepuasan pasien terhadap layanan pendaftaran online melalui aplikasi *Mobile JKN* di RSUD Dr. Harjono S. Ponorogo menggunakan metode *E-Servqual*. Penelitian dilaksanakan pada November 2024 hingga April 2025 dengan pendekatan deskriptif kuantitatif. Sebanyak 68 responden dipilih menggunakan teknik purposive sampling dari pengguna aktif aplikasi *Mobile JKN*. Pengumpulan data dilakukan melalui kuesioner yang mencakup tujuh dimensi *E-Servqual*: efficiency, fulfillment, reliability, privacy, responsiveness, compensation, dan contact. Analisis dilakukan dengan menghitung selisih rata-rata skor persepsi dan harapan pada setiap dimensi. Hasil penelitian menunjukkan nilai gap negatif pada seluruh dimensi: efficiency (-0,29), fulfillment (-0,39), reliability (-0,31), privacy (-0,34), responsiveness (-0,34), compensation (-0,42), dan contact (-0,34), yang mengindikasikan bahwa kinerja layanan belum memenuhi ekspektasi pasien. Temuan ini mengimplikasikan perlunya transformasi menyeluruh dalam tata kelola layanan digital rumah sakit, meliputi perbaikan sistem, penguatan infrastruktur teknologi, peningkatan keamanan data, optimalisasi respons layanan, serta penyempurnaan mekanisme penanganan keluhan guna meningkatkan mutu pelayanan kesehatan berbasis digital secara berkelanjutan.

Kata kunci: Kepuasan Pasien, Pendaftaran Online, *Mobile JKN*, *E-Servqual*, Rumah Sakit

Patient Satisfaction Level with Outpatient Online Registration Through the *Mobile JKN* Application

ABSTRACT

The effective and efficient needs for healthcare service innovations, particularly in the outpatient registration process, has encouraged the utilization of the *Mobile JKN* application. This study aims to measure the level of patient satisfaction with online registration services through the *Mobile JKN* application at RSUD Dr. Harjono S. Ponorogo using the *E-Servqual* method. The research was conducted from November 2024 to April 2025, employing a descriptive quantitative approach. A total of 68 respondents were selected using purposive sampling technique from active users of the *Mobile JKN* application. Data were collected through a questionnaire encompassing seven *E-Servqual* dimensions: efficiency, fulfillment, reliability, privacy, responsiveness, compensation, and contact. Analysis was performed by calculating the difference between mean perception and expectation scores for each dimension. The results revealed negative gap values across all dimensions: efficiency (-0.29), fulfillment (-0.39), reliability (-0.31), privacy (-0.34), responsiveness (-0.34), compensation (-0.42), and contact (-0.34), indicating that service performance has not yet met patient expectations. These findings imply the need for comprehensive transformation in hospital digital service management, including system improvement, technology infrastructure enhancement, data security strengthening, service response optimization, and refinement of complaint handling mechanisms, in order to sustainably improve the quality of digital-based healthcare services

Keywords: Patient Satisfaction, Online Registration, *Mobile JKN*, *E-Servqual*, Hospital.

PENDAHULUAN

Rumah sakit adalah salah satu jenis fasilitas kesehatan yang menyediakan layanan kesehatan perorangan secara menyeluruh, meliputi perawatan rawat inap, perawatan rawat jalan, dan layanan gawat darurat. Sebagai layanan publik, rumah sakit memiliki tanggung jawab untuk menyelenggarakan kegiatan yang bertujuan untuk memenuhi hak asasi manusia untuk mendapatkan layanan kesehatan (Amran dkk., 2022).

Salah satu bagian penting dari layanan rekam medis administratif adalah proses pendaftaran pasien. Area pendaftaran berfungsi sebagai titik awal interaksi antara pasien atau keluarganya dengan fasilitas kesehatan. Di sinilah informasi identitas pribadi pasien serta alasan atau tujuan kunjungan dicatat sebelum pasien mendapatkan layanan medis lebih lanjut. Di bagian pendaftaran para petugas harus cekatan dalam melayani pasien lama maupun pasien baru. Pendaftaran pasien dibagi menjadi tiga yaitu, Tempat Pendaftaran Rawat Jalan (TPPRJ), Tempat Pendaftaran Pasien Rawat Inap (TPPRI), dan Instalasi Gawat Darurat (IGD) (Aringgi dkk., 2022).

Fokus penelitian pada pasien rawat jalan didasarkan pada peran strategis layanan rawat jalan sebagai pintu utama pelayanan kesehatan di rumah sakit serta memiliki volume kunjungan yang paling tinggi dibandingkan unit pelayanan lainnya. Tingginya frekuensi kunjungan ini menyebabkan pengalaman pelayanan pada pasien rawat jalan menjadi faktor dominan dalam membentuk persepsi kualitas layanan secara keseluruhan. Selain itu, kepuasan pasien rawat jalan terbukti memiliki hubungan yang signifikan terhadap minat kunjungan ulang. Penelitian menunjukkan bahwa kepuasan pasien berperan sebagai variabel *intervening* yang mempengaruhi keputusan pasien untuk kembali menggunakan layanan kesehatan. Hal ini sejalan dengan penelitian yang menyatakan bahwa kualitas pelayanan dan fasilitas berpengaruh terhadap minat kunjungan ulang melalui kepuasan pasien sebagai mediator (Rachmadana dkk., 2025).

Pelayanan rawat jalan terlibat dalam upaya kesehatan melalui pemeliharaan, promosi kesehatan, pencegahan penyakit, pengobatan penyakit, dan rehabilitasi kesehatan. Akan

tetapi, tanggung jawab bagian rawat jalan dalam memberikan layanan dan dukungan medis tidak dapat dibatasi pada pendekatan ini. Sebaliknya, mereka harus fokus pada penyediaan layanan kesehatan berkualitas tinggi dengan tingkat kontak pribadi yang signifikan. Diharapkan layanan ini akan menghasilkan kepuasan tersendiri bagi masyarakat. Kualitas perawatan di unit rawat jalan dapat membentuk persepsi mengenai kualitas fasilitas kesehatan secara keseluruhan. Hal ini karena indikator utama kualitas layanan rumah sakit berasal dari kepuasan pasien (Widianita dkk., 2023).

Aplikasi *Mobile JKN* merupakan model informasi digital BPJS Kesehatan yang pada awalnya merupakan kegiatan administratif yang dilakukan di kantor cabang atau fasilitas kesehatan. Kini, aplikasi ini telah bertransformasi menjadi aplikasi yang dapat digunakan peserta kapan saja dan di mana saja tanpa batasan waktu (*self-service*). Implementasi kebijakan penggunaan aplikasi *Mobile JKN* di rumah sakit mulai diperkenalkan secara luas sejak tahun 2017 oleh BPJS Kesehatan sebagai bagian dari transformasi digital dalam program Jaminan Kesehatan Nasional (JKN). Kebijakan ini diperkuat seiring dengan upaya pemerintah dalam meningkatkan mutu pelayanan kesehatan berbasis teknologi informasi, termasuk melalui integrasi sistem antrean *online* dan pendaftaran mandiri di fasilitas pelayanan kesehatan. Di rumah sakit, implementasi *Mobile JKN* bertujuan untuk meningkatkan efisiensi layanan, mengurangi waktu tunggu pasien, serta memberikan kemudahan akses informasi secara *real-time*. Penggunaan pendaftaran *online* dapat meningkatkan efektivitas dan efisiensi layanan sekaligus memudahkan pasien mengakses fasilitas kesehatan. Tujuannya adalah untuk mengetahui pemahaman pasien tentang pendaftaran daring di rumah sakit dan faktor-faktor yang memengaruhi pemahaman pasien terhadap layanan ini, sehingga dapat menyederhanakan proses pendaftaran dan meningkatkan kualitas layanan rawat jalan yang diberikan rumah sakit kepada pasiennya (Marieska dkk., 2023).

Berdasarkan hasil observasi dan berbagai penelitian sebelumnya, waktu antrean pasien di rumah sakit, khususnya pada layanan rawat jalan, seringkali cukup lama ketika masih

menggunakan sistem pendaftaran manual atau belum memanfaatkan sistem antrian digital seperti *Mobile JKN*. Standar pelayanan minimal waktu tunggu rawat jalan yang ditetapkan pemerintah adalah ≤ 60 menit sejak pasien mendaftar sampai mendapatkan pelayanan dokter. Namun pada kenyataannya, banyak rumah sakit masih mengalami waktu tunggu yang melebihi standar tersebut (Purwoko dkk, 2022).

Dengan menggunakan aplikasi *mobile JKN*, diharapkan dapat mengurangi antrian rawat jalan di setiap pelayanan kesehatan. Sehingga waktu tunggu bisa dimanfaatkan untuk kegiatan yang lebih produktif. Penggunaan aplikasi seluler *mobile JKN* dapat membantu masyarakat secara efisien. Oleh karena itu, peneliti meneliti keefektifan penggunaan aplikasi *mobile JKN*. Menurut Prasetyo & Safuan (2022), penggunaan aplikasi *Mobile JKN* secara konseptual mampu meningkatkan efisiensi layanan dan mengurangi antrian, namun dalam implementasinya belum berjalan optimal karena rendahnya tingkat pemanfaatan oleh peserta. Hal ini dipengaruhi oleh keterbatasan literasi digital, akses jaringan, serta preferensi masyarakat terhadap layanan langsung.

Dilihat dari masalah-masalah yang terjadi di masyarakat, aplikasi *mobile JKN* masih belum efektif di masyarakat. Masih banyak masyarakat yang kurang paham dengan cara penggunaan aplikasi *Mobile JKN* dan tidak semua masyarakat memiliki *smartphone* untuk mengakses aplikasi *Mobile JKN* (Krisdayanti, 2021).

Berdasarkan data BPJS Kesehatan dan penelitian sebelumnya, tingkat pemanfaatan aplikasi *Mobile JKN* masih tergolong rendah. Hanya sekitar 4,15% peserta JKN yang menggunakan aplikasi tersebut secara aktif. Sementara itu, jumlah peserta JKN pada tahun 2024 telah mencapai sekitar 278,1 juta jiwa, dengan jumlah pengguna aplikasi sekitar 39 juta unduhan (BPJS Kesehatan, 2024).

Namun, penggunaan layanan secara aktif masih terbatas, sehingga menunjukkan adanya kesenjangan antara ketersediaan inovasi digital dengan tingkat pemanfaatannya di masyarakat. Masih banyak pasien yang menggunakan nomor antrian secara manual untuk melakukan

pelayanan ke poli. Sedangkan pemerintah sudah menyediakan aplikasi *Mobile JKN* yang lebih efisien dalam pelayanan pendaftaran *online*. Derajat kesehatan mutu pelayanan rumah sakit harus selalu ditingkatkan dalam pelayanan apapun melalui kemudahan akses pelayanan kesehatan tersebut. Salah satu pilihannya adalah menerapkan layanan pendaftaran *online*. Penggunaan sistem pendaftaran berbasis web dapat mengurangi waktu tunggu pasien secara signifikan. Beberapa rumah sakit di Indonesia telah mengadopsi layanan pendaftaran berbasis web, namun masih banyak tantangan yang harus dihadapi. Tantangan-tantangan ini dapat muncul selama fase perencanaan dan pelaksanaan layanan, termasuk staf yang tidak mencukupi, kurangnya pedoman prosedur operasi standar (SOP), pasien yang tidak terbiasa dengan penggunaan telepon seluler, dan terbatasnya jumlah pasien yang memanfaatkan sistem pendaftaran *online*.

Berdasarkan penelitian Dewi dkk. (2025), penggunaan pendaftaran *online* pada pelayanan rawat jalan terbukti mampu meningkatkan efisiensi pelayanan, mempercepat proses administrasi, serta mengurangi waktu tunggu pasien. Sebagian besar pasien dapat menggunakan sistem dengan cukup baik dan memberikan umpan balik positif. Sebanyak 67,7% pasien memiliki pemahaman baik terhadap penggunaan pendaftaran *online*. Hal ini menunjukkan bahwa mayoritas pasien sudah mampu memanfaatkan sistem pendaftaran *online*.

Dalam konteks layanan kesehatan digital, beberapa penelitian menunjukkan bahwa implementasi sistem baru seperti pendaftaran *online* dan aplikasi kesehatan *mobile* dapat meningkatkan kepuasan pasien apabila sistem tersebut mudah digunakan, responsif, dan mampu memenuhi kebutuhan pengguna. Sebaliknya, apabila sistem belum optimal, maka dapat menurunkan tingkat kepuasan akibat kesenjangan antara harapan dan kenyataan (Eka & Glaudensius, 2021; Zulfa & Hasanah, 2022). Oleh karena itu, evaluasi terhadap kualitas layanan digital menjadi penting untuk memastikan bahwa inovasi teknologi benar-benar memberikan manfaat bagi pengguna layanan kesehatan.

BPJS Kesehatan terus berinovasi untuk mempermudah masyarakat mengakses layanan kesehatan karena ada beberapa penelitian menyatakan bahwa belum optimal dan adanya kendala seperti keterbatasan pemahaman teknologi, akses internet, serta kurangnya sosialisasi kepada pasien. Sebanyak 32,3% menyatakan masih memiliki pemahaman kurang hal ini menunjukkan bahwa meskipun mayoritas pasien sudah mampu memanfaatkan sistem pendaftaran online, masih terdapat sebagian pasien yang mengalami kesulitan, sehingga penggunaan sistem belum sepenuhnya optimal dalam meningkatkan efektivitas pelayanan (Dewi dkk., 2025).

Salah satunya dilakukan dengan memperkenalkan aplikasi *mobile* JKN, platform digital yang dirancang untuk memberikan kemudahan bagi peserta JKN dalam mengakses berbagai layanan secara *online* seperti informasi, pembaruan data kepesertaan, dan pendaftaran BPJS kesehatan. Berdasarkan Surat Edaran BPJS Kesehatan tanggal 21 Agustus 2024 No. 1709/VII-03/0824 tentang optimalisasi pendaftaran antrean *Mobile* JKN mulai 1 september 2024 pasien yang kontrol ke poliklinik rawat jalan dianjurkan melakukan pendaftaran *online* melalui aplikasi *mobile* JKN. Cakupan kepesertaan JKN di Indonesia pada tahun 2024 telah mencapai 275,4 juta jiwa atau 97,50% dari total penduduk Indonesia. Capaian tersebut masih dalam upaya memenuhi target cakupan kepesertaan tahun 2024 sebagaimana Perpres 36/2023 yang ditargetkan 98%. Cakupan peserta tumbuh 8,1 juta (3,03%) dibanding 31 Desember 2023. Beban jaminan yang lebih besar dibanding pendapatan iuran, yang tercermin dari rasio klaim mencapai 107,37%. Rasio klaim naik signifikan disebabkan oleh meningkatnya penggunaan layanan kesehatan, khususnya pada Rawat Inap Tingkat Lanjut (RITL) dan Rawat Jalan Tingkat Lanjut (RJTL) (Sistem Jaminan Sosial Nasional, 2024).

Berdasarkan studi pendahuluan yang telah dilakukan melalui wawancara kepada petugas pada hari Senin 25 November 2024 di Rumah Sakit Umum Dr. Harjono S. Ponorogo, menunjukkan bahwa ada beberapa pasien yang sudah mengetahui serta menggunakan tetapi ada sebagian besar pasien yang belum

mengetahui tentang adanya layanan *Mobile* JKN. Pasien lebih familiar dan terbiasa dengan adanya aplikasi dari Rumah Sakit itu sendiri yaitu aplikasi andalan RSUD Ponorogo. Hasil survei penerapan sistem pendaftaran *online* menghadirkan beberapa tantangan bagi pasien, terutama bagi mereka yang belum mengenal atau belum paham cara menggunakan teknologi informasi atau internet. Hal ini diketahui melalui hasil wawancara yang dilakukan dengan petugas. Petugas sudah berupaya untuk memberikan edukasi untuk meningkatkan efektivitas dan efisiensi dari layanan tersebut serta memberikan pemahaman bagi pasien terhadap pengguna aplikasi *Mobile* JKN untuk menginvestigasi pemahaman pasien tentang penggunaan pendaftaran *online* melalui *Mobile* JKN di rumah sakit ini. Adanya faktor penghambat yaitu banyaknya pasien lansia yang kurang pemahannya terhadap teknologi, pasien yang harus berada pada area rumah sakit kurang lebihnya 1 meter dari poli tujuan untuk bisa *check-in* ke poli yang diinginkan pasien melalui aplikasi *Mobile* JKN, aplikasi *Mobile* JKN dengan RAM yang besar menghabiskan banyak tempat penyimpanan, adapun beberapa *handphone* yang tidak *support* dalam penginstalan aplikasi *Mobile* JKN dan aplikasi *Mobile* JKN tidak bisa melayani rujukan antar rumah sakit hanya bisa melayani dari fasilitas kesehatan tingkat pertama (FKTP) seperti puskesmas, klinik dan praktik dokter.

Penelitian mengenai harapan dan persepsi pasien terhadap kualitas layanan pendaftaran online melalui aplikasi *Mobile* JKN menggunakan metode *E-Servqual* di RSUD Dr. Harjono S. Ponorogo belum pernah dilakukan penelitian atau dilaksanakan survei baik internal ataupun eksternal. Kajian ini berfokus pada evaluasi mutu layanan digital berbasis persepsi pengguna. Kebutuhan masyarakat terhadap sistem pelayanan kesehatan yang cepat, mudah, dan transparan, khususnya dalam proses pendaftaran rawat jalan. Transformasi digital di sektor kesehatan, termasuk pemanfaatan aplikasi *Mobile* JKN sebagai bagian dari sistem Jaminan Kesehatan Nasional, menuntut adanya pengukuran kualitas layanan secara objektif dan terstruktur agar inovasi yang diterapkan benar-benar memberikan manfaat optimal bagi pasien.

Harapan pasien mencerminkan hal yang diinginkan ketika menggunakan layanan pendaftaran *online*, seperti proses yang cepat, informasi yang akurat, sistem yang stabil, serta jaminan keamanan data. Sementara itu, persepsi pasien menggambarkan pengalaman nyata yang dirasakan saat menggunakan aplikasi *Mobile JKN* untuk mendaftar layanan rawat jalan. Perbandingan antara kedua aspek tersebut menghasilkan nilai *gap* yang menunjukkan tingkat kepuasan atau ketidakpuasan pasien terhadap kualitas layanan yang diberikan.

Meskipun transformasi digital melalui penggunaan aplikasi *Mobile JKN* telah diterapkan dalam pelayanan kesehatan, masih terdapat kesenjangan penelitian dalam mengukur kualitas layanan secara komprehensif. Sebagian besar penelitian hanya berfokus pada tingkat kepuasan atau efektivitas penggunaan aplikasi, tanpa menganalisis secara mendalam perbandingan antara harapan dan persepsi pasien sebagai penentu utama kepuasan. Selain itu, penggunaan pendekatan *E-Servqual* sebagai metode pengukuran kualitas layanan elektronik masih terbatas, sehingga belum dapat mengidentifikasi secara spesifik dimensi layanan yang belum memenuhi ekspektasi pasien. Kondisi ini menunjukkan adanya *gap* antara harapan pasien terhadap layanan digital yang cepat, akurat, dan mudah, dengan kenyataan yang masih menghadapi berbagai kendala teknis dan non-teknis, sehingga diperlukan penelitian lebih lanjut untuk mengukur kesenjangan tersebut secara objektif dan terstruktur.

Berdasarkan uraian latar belakang dan permasalahan tersebut, penelitian ini bertujuan untuk menganalisis tingkat kepuasan pasien terhadap pendaftaran online rawat jalan melalui aplikasi *Mobile JKN* di RSUD Dr. Harjono S. Ponorogo dengan menggunakan metode *E-Servqual*, sehingga dapat diketahui kesenjangan antara harapan dan persepsi pasien sebagai dasar evaluasi dan perbaikan kualitas layanan.

METODE PENELITIAN

Penelitian ini merupakan penelitian deskriptif kuantitatif dengan pendekatan survei yang dilaksanakan di RSUD Dr. Harjono S. Ponorogo pada bulan Desember 2024 hingga

Mei 2025. Populasi penelitian adalah seluruh pasien pengguna aplikasi *Mobile JKN* untuk pendaftaran rawat jalan yaitu sebanyak 211, dan diambil sebagai sampel sebanyak 68 responden yang dipilih menggunakan teknik *purposive sampling*. Penentuan jumlah sampel dalam penelitian ini menggunakan rumus *Slovin* karena jumlah populasi diketahui secara pasti. Populasi dalam penelitian ini adalah sebanyak 211 pasien pengguna aplikasi *Mobile JKN* pada layanan rawat jalan yaitu 67.84 sehingga dibulatkan menjadi 68 responden. Responden dengan kriteria inklusi pada penelitian ini adalah responden yang merupakan pasien rawat jalan dengan rentang usia dari 20 tahun sampai usia 50 tahun dan telah memiliki *handphone* atau tablet yang terinstal aplikasi *Mobile JKN* karena telah paham tentang penggunaan *handphone* atau tablet dengan *Mobile JKN* sebagai salah satu aplikasinya. Sedangkan pasien dengan usia dibawah 20 tahun dan diatas 50 tahun tidak dimasukkan kedalam penelitian ini.

Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif deskriptif dengan metode survei untuk mengidentifikasi kesenjangan (*gap*) antara harapan (*expectation*) dan persepsi (*perception*) pasien terhadap layanan pendaftaran *online*. Variabel independen dalam penelitian ini yaitu Kualitas layanan elektronik (*E-Service Quality*) pada aplikasi *Mobile JKN* sedangkan variabel dependen yaitu Kepuasan Pasien. Sedangkan instrumen penelitian yang digunakan Kuesioner (angket) berbasis *E-Servqual* dengan menggunakan Skala *Likert* yang mengukur dua aspek yaitu Harapan (*Expectation*) dan Persepsi (*Perception*) dengan menggunakan Uji validitas menggunakan Korelasi *Pearson Product Moment*.

Metode *E-Servqual* dipilih karena mampu mengukur kualitas layanan elektronik melalui tujuh dimensi utama, yaitu *efficiency*, *fulfillment*, *reliability*, *privacy*, *responsiveness*, *compensation*, dan *contact*. Ketujuh dimensi tersebut memberikan gambaran menyeluruh mengenai bagaimana pengguna menilai kemudahan akses sistem, ketepatan pemenuhan layanan, keandalan informasi, keamanan data pribadi, kecepatan respons terhadap keluhan, mekanisme kompensasi apabila terjadi kendala, serta kemudahan menghubungi pihak pengelola

layanan. Penelitian ini telah mendapatkan *ethic clearance* dari Komisi Etik Penelitian STIKES Bhakti Husada mulia Madiun nomor : 007/E-KEPK/STIKES/BHM/I/2025 dengan hasil layak etik sesuai dengan 7 standart WHO 2011 yang merujuk pada pedoman CIOM 2016 yang ditujukan oleh terpenuhinya indikator tiap standar.

Uji validitas instrumen dilakukan menggunakan korelasi *Pearson Product Moment* dengan nilai r tabel sebesar 0,239. Hasil uji menunjukkan bahwa seluruh item pernyataan memiliki nilai r hitung lebih besar dari r tabel (0,720–0,996), sehingga seluruh item dinyatakan valid. Uji reliabilitas dilakukan menggunakan *Cronbach's Alpha* dengan hasil sebesar 0,999 untuk variabel harapan dan 0,988 untuk variabel persepsi, yang menunjukkan bahwa instrumen memiliki tingkat reliabilitas sangat tinggi. Analisis data dilakukan melalui beberapa tahap, yaitu pengolahan data, perhitungan skor rata-rata, dan analisis kesenjangan (*gap*). Nilai *gap* diperoleh dari selisih antara skor persepsi dan skor harapan ($Gap = P - H$). Interpretasi nilai *gap* yaitu jika $gap > 0$ menunjukkan layanan sangat memuaskan, $gap = 0$ menunjukkan layanan memuaskan, dan $gap < 0$ menunjukkan layanan tidak memuaskan. Selain itu, analisis

juga dilakukan untuk menghitung tingkat kepuasan pasien dalam bentuk persentase. Data kemudian dianalisis secara deskriptif untuk menggambarkan kondisi kualitas layanan dan tingkat kepuasan pasien.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Karakteristik responden adalah gambaran umum mengenai latar belakang individu yang menjadi partisipan dalam suatu penelitian atau survei. Karakteristik ini bertujuan untuk memberikan informasi dasar mengenai responden sehingga peneliti dapat memahami konteks jawaban yang diberikan dan menginterpretasikan data secara lebih akurat. Karakteristik responden menggambarkan latar belakang pasien pengguna aplikasi *Mobile JKN* di RSUD Dr. Harjono S. Ponorogo. Analisis karakteristik ini penting untuk mengetahui faktor yang memengaruhi persepsi dan tingkat kepuasan pasien terhadap penggunaan aplikasi.

Berdasarkan tabel 1, mayoritas responden adalah perempuan yaitu sebanyak 39 orang (57%), sedangkan laki-laki berjumlah 29 orang (43%). Hal ini menunjukkan bahwa perempuan lebih banyak memanfaatkan aplikasi *Mobile JKN* dibandingkan laki-laki. Perempuan cenderung lebih aktif dalam mengurus kebutuhan kesehatan keluarga,

Tabel 1
Distribusi Responden

Karakteristik Pasien	Kepuasan Pasien				Total	
	Tidak Puas		Puas			
	n	%	n	%	N	%
Jenis Kelamin						
Laki-Laki	29	43%	0	0%	68	100%
Perempuan	39	57%	0	0%	68	100%
Usia						
20-30 Tahun	15	23%	0	0%	68	100%
31-40 Tahun	18	26%	0	0%	68	100%
41-50 Tahun	35	51%	0	0%	68	100%
Pendidikan Terakhir						
SD	0	0%	0	0%	0	0%
SLTP	32	47%	0	0%	68	100%
SLTA	31	46%	0	0%	68	100%
Diploma/Sarjana	5	7%	0	0%	68	100%

Sumber: Data Primer Diolah, 2025

seperti pendaftaran rawat jalan, sehingga partisipasinya lebih tinggi. Kondisi ini sejalan dengan penelitian sebelumnya yang menyebutkan bahwa perempuan biasanya lebih teliti dan detail dalam memanfaatkan layanan kesehatan berbasis digital dibanding laki-laki.

Semua responden pada kelompok usia 20-30 Tahun (23%), 31-40 tahun (26%) dan 41-50 tahun (51%) merupakan kelompok usia produktif. Pasien usia produktif umumnya lebih mudah beradaptasi dengan teknologi. Sedangkan responden berusia >50 tahun tidak dimasukkan kedalam penelitian ini. Kelompok usia ini cenderung mengalami kesulitan dalam mengoperasikan aplikasi, sehingga dapat memengaruhi tingkat kepuasan. Hasil ini mendukung penelitian Dewi dkk. (2025) yang menyebutkan bahwa pasien lansia memiliki hambatan signifikan dalam menggunakan aplikasi digital, sehingga membutuhkan pendampingan.

Tabel 1 menunjukkan bahwa mayoritas responden berpendidikan SMA (46%) dan perguruan tinggi (7%). Tingkat pendidikan berpengaruh terhadap kemampuan responden memahami penggunaan aplikasi *Mobile JKN*. Responden dengan pendidikan tinggi cenderung lebih cepat beradaptasi dengan teknologi, sedangkan responden berpendidikan rendah (SD/SMP) masih membutuhkan pendampingan. Hal ini memperkuat pendapat Firmansyah dkk. (2023) bahwa tingkat pendidikan merupakan salah satu faktor penentu kepuasan pasien dalam layanan berbasis digital.

Untuk kriteria Objek kepuasan dengan skala sebagai berikut: Jika hasilnya positif ($gap > 0$) maka kualitas pelayanan dianggap memuaskan, namun jika hasilnya negatif ($gap < 0$) kualitas pelayanan dianggap kurang memuaskan dan perlu ditingkatkan.

Tabel 2
Hasil Uji Validitas

Variabel	r hitung		Keterangan
	Harapan	Persepsi	
E1	0.966	0.852	Valid
E2	0.996	0.900	Valid
E3	0.996	0.929	Valid
F1	0.966	0.946	Valid
F2	0.996	0.747	Valid
F3	0.996	0.940	Valid
R1	0.996	0.940	Valid
R2	0.996	0.940	Valid
R3	0.996	0.933	Valid
P1	0.996	0.931	Valid
P2	0.996	0.937	Valid
P3	0.984	0.954	Valid
RS1	0.984	0.976	Valid
RS2	0.984	0.976	Valid
RS3	0.984	0.948	Valid
CN1	0.984	0.948	Valid
CN2	0.984	0.720	Valid
CN3	0.984	0.954	Valid
CT1	0.996	0.817	Valid
CT2	0.996	0.954	Valid
CT3	0.996	0.885	Valid

Sumber: Data Primer Diolah, 2025

Hasil uji validitas, suatu item dinyatakan valid apabila nilai r hitung $>$ r tabel. Pada penelitian ini, nilai r tabel sebesar 0,239 dijadikan sebagai batas pengujian. Berdasarkan hasil yang diperoleh, seluruh item pada variabel harapan memiliki nilai r hitung antara 0,966 sampai 0,996, sedangkan seluruh item pada variabel persepsi memiliki nilai r hitung antara 0,720 sampai 0,976. Karena seluruh nilai r hitung pada masing-masing item lebih besar daripada r tabel 0,239, maka semua butir pernyataan dinyatakan valid.

Hasil uji reliabilitas menunjukkan bahwa instrumen penelitian memiliki tingkat konsistensi yang sangat tinggi. Nilai *Cronbach's Alpha* pada variabel harapan sebesar 0,999 dan

pada variabel persepsi sebesar 0,988, masing-masing dengan jumlah 21 item. Nilai tersebut menunjukkan bahwa instrumen memiliki kestabilan dan konsistensi internal yang sangat baik, sehingga dapat dipercaya untuk digunakan.

Efficiency (Efisiensi)

Nilai *gap* sebesar -0,29 menunjukkan bahwa pasien merasa aplikasi *Mobile JKN* belum sepenuhnya efisien. Sebagian responden menyatakan kesulitan saat login, navigasi menu, dan akses yang lambat pada jam tertentu. Hal ini mengindikasikan bahwa meskipun aplikasi sudah dirancang untuk memudahkan pendaftaran online, kenyataannya masih ada

Tabel 3
Hasil Uji Reliabilitas Variabel Harapan

<i>Reliability Statistics</i>	
<i>Cronbach's Alpha</i>	<i>N of Items</i>
.999	21

Sumber: Data Primer Diolah, 2025

Tabel 4
Hasil Uji Reliabilitas Variabel Persepsi

<i>Reliability Statistics</i>	
<i>Cronbach's Alpha</i>	<i>N of Items</i>
.988	21

Sumber: Data Primer Diolah, 2025

Tabel 5
Nilai *Gap* Kepuasan Pasien per Dimensi

Dimensi	Nilai <i>Gap</i>	Keterangan
<i>Efficiency</i>	-0,29	Tidak Puas
<i>Fulfillment</i>	-0,39	Tidak Puas
<i>Reliability</i>	-0,31	Tidak Puas
<i>Privacy</i>	-0,34	Tidak Puas
<i>Responsiveness</i>	-0,34	Tidak Puas
<i>Compensation</i>	-0,42	Tidak Puas
<i>Contact</i>	-0,32	Tidak Puas

Sumber: Data Primer Diolah, 2025

Tabel 6
Kepuasan Pasien Berdasarkan Dimensi *Efficiency* (Efisiensi)

Atribut	Persepsi	Harapan	Gap
E1	4.68	4.38	-0.29
E2	4.69	4.43	-0.26
E3	4.69	4.38	-0.31
Rata-Rata	4.69	4.40	-0.29

Sumber: Data Primer Diolah, 2025

kendala teknis yang menghambat pengguna. Hal ini sesuai dengan yang disampaikan Wardhana (2024) yang menekankan pentingnya efisiensi antarmuka aplikasi kesehatan. Namun demikian, nilai persepsi yang tinggi (rata-rata 4,69) menunjukkan bahwa secara umum aplikasi sudah cukup mudah digunakan dan dipahami oleh pasien. Tampilan antarmuka yang sederhana serta alur pendaftaran yang jelas menjadi keunggulan yang dirasakan pengguna. Hal ini menunjukkan bahwa aspek efisiensi sebenarnya telah berjalan dengan baik, namun masih perlu optimalisasi pada sisi performa sistem.

Fulfillment (Pemenuhan)

Dimensi ini mendapat nilai gap -0,39, artinya janji layanan yang ditawarkan belum terpenuhi. Pasien mengeluhkan jadwal dokter yang tidak selalu sesuai dengan kenyataan serta ketersediaan poli yang tidak konsisten. Kesenjangan ini menimbulkan rasa kecewa karena ekspektasi pasien tidak sesuai dengan layanan yang diterima. Hal ini mendukung penelitian Maharani dkk. (2023) bahwa fulfillment menjadi faktor krusial dalam kepuasan layanan digital.

Reliability (Keandalan)

Dengan nilai gap -0,31, aplikasi *Mobile JKN* dinilai belum sepenuhnya andal. Pasien sering mengalami *error* saat mendaftar terutama pada jam sibuk. Keandalan aplikasi sangat penting

agar pasien merasa yakin dan percaya bahwa sistem dapat diandalkan setiap saat. Penelitian sebelumnya oleh Fitriyani dkk. (2023) juga menegaskan bahwa keandalan merupakan faktor dominan dalam kualitas pelayanan rumah sakit. Meskipun demikian, skor persepsi yang tinggi menunjukkan bahwa secara umum pasien sudah cukup percaya terhadap sistem aplikasi *Mobile JKN*. Informasi yang ditampilkan dinilai cukup akurat dan proses pendaftaran dapat dilakukan dengan relatif lancar. Hal ini menandakan bahwa sistem telah memiliki tingkat keandalan dasar yang baik, namun masih perlu peningkatan dalam menjaga konsistensi performa

Privacy (Privasi)

Dimensi privasi memperoleh nilai gap -0,34. Pasien merasa khawatir terkait keamanan data pribadi mereka, seperti nomor identitas dan rekam medis. Meski aplikasi memiliki sistem keamanan, sebagian pasien belum yakin sepenuhnya. Kepercayaan pasien terhadap keamanan data menjadi hal vital, sejalan dengan pendapat Pangaribuan dkk. (2025) bahwa *privacy* merupakan salah satu indikator penting dalam kualitas layanan. Namun demikian, tingginya nilai persepsi menunjukkan bahwa pasien mulai memiliki kepercayaan terhadap sistem keamanan yang ada dalam aplikasi. Sebagian besar pengguna merasa bahwa data mereka telah dikelola dengan cukup baik,

Tabel 7
Kepuasan Pasien Berdasarkan Dimensi *Fulfillment* (Pemenuhan)

Atribut	Persepsi	Harapan	Gap
F1	4.68	4.38	-0.29
F2	4.69	4.13	-0.56
F3	4.69	4.38	-0.31
Rata-Rata	4.69	4.30	-0.39

Sumber: Data Primer Diolah, 2025

Tabel 8
Kepuasan Pasien Berdasarkan Dimensi *Reliability* (Keandalan)

Atribut	Persepsi	Harapan	Gap
R1	4.69	4.38	-0.31
R2	4.69	4.38	-0.31
R3	4.69	4.37	-0.32
Rata-Rata	4.69	4.38	-0.31

Sumber: Data Primer Diolah, 2025

meskipun masih diperlukan peningkatan transparansi dan edukasi terkait perlindungan data untuk meningkatkan rasa aman secara maksimal.

Responsiveness (Daya Tanggap)

Nilai *gap* -0,34 menunjukkan bahwa aplikasi belum mampu merespons keluhan pengguna dengan baik. Pasien kesulitan menghubungi layanan bantuan ketika terjadi masalah, sehingga harus datang langsung ke rumah sakit. Hal ini menurunkan efisiensi layanan. Menurut Solihah dan Meisari (2024), daya tanggap yang cepat akan meningkatkan kepuasan dan loyalitas pengguna. Di sisi lain, nilai persepsi yang tinggi menunjukkan bahwa sistem telah memiliki mekanisme respons yang cukup baik, meskipun belum optimal. Beberapa pasien merasakan adanya upaya respon dari sistem atau petugas, namun masih memerlukan peningkatan dalam kecepatan dan ketepatan layanan.

Compensation (Kompensasi)

Dimensi ini memiliki nilai *gap* paling rendah yaitu -0,42. Pasien menilai bahwa kualitas layanan digital belum sebanding dengan usaha yang dikeluarkan, baik dari sisi waktu, biaya, maupun tenaga. Hal ini menunjukkan bahwa aplikasi *Mobile JKN* masih belum memberikan nilai tambah yang signifikan dibandingkan sistem manual. Temuan ini konsisten dengan penelitian di RS PKU Muhammadiyah Surakarta yang juga menunjukkan *gap* terbesar pada aspek *compensation*. Namun demikian, nilai persepsi yang tinggi menunjukkan bahwa pasien tetap merasakan manfaat dari penggunaan aplikasi *Mobile JKN*, terutama dalam hal kemudahan akses layanan tanpa harus datang langsung untuk mengambil nomor antrean. Hal ini menunjukkan bahwa nilai manfaat sudah ada, tetapi belum dirasakan optimal oleh pengguna.

Tabel 9
Kepuasan Pasien Berdasarkan Dimensi *Privacy* (Keamanan)

Atribut	Persepsi	Harapan	Gap
P1	4.69	4.34	-0.35
P2	4.69	4.35	-0.34
P3	4.71	4.37	-0.34
Rata-Rata	4.70	4.35	-0.34

Sumber: Data Primer Diolah, 2025

Tabel 10
Kepuasan Pasien Berdasarkan Dimensi *Responsiveness* (Daya Tanggap)

Atribut	Persepsi	Harapan	Gap
RS1	4.71	4.37	-0.34
RS2	4.71	4.37	-0.34
RS3	4.71	4.35	-0.35
Rata-Rata	4.71	4.36	-0.34

Sumber: Data Primer Diolah, 2025

Tabel 11
Kepuasan Pasien Berdasarkan Dimensi *Compensation* (Kompensasi)

Atribut	Persepsi	Harapan	Gap
CN1	4.71	4.35	-0.35
CN2	4.71	4.13	-0.57
CN3	4.71	4.37	-0.34
Rata-Rata	4.71	4.28	-0.42

Sumber: Data Primer Diolah, 2025

Contact (Kontak)

Nilai *gap* -0,32 menggambarkan bahwa pasien merasa kesulitan menghubungi pihak rumah sakit melalui aplikasi. Minimnya fitur komunikasi langsung membuat pasien tidak mendapatkan bantuan saat menghadapi kendala teknis. Padahal, keberadaan fitur *contact* sangat penting untuk memastikan pasien merasa didampingi. Meskipun demikian, nilai persepsi yang tinggi (rata-rata 4,69) menunjukkan bahwa fitur kontak yang tersedia sudah cukup jelas dan dapat diakses oleh pasien. Hal ini mengindikasikan bahwa dari sisi ketersediaan layanan komunikasi sudah baik, namun masih perlu peningkatan pada kualitas interaksi dan respons layanan.

Analisis *E-Servqual* dalam penelitian ini adalah analisis *Gap* untuk mengetahui kepuasan pelanggan terhadap aplikasi *Mobile JKN*. Nilai *E-Servqual* diperoleh dengan mencari selisih antara nilai persepsi dengan nilai ekspektasi pelanggan. Nilai *E-Servqual* tersebut menunjukkan kesenjangan antara persepsi dengan ekspektasi pelanggan. Jika hasilnya positif (*gap* > 0) maka kualitas pelayanan dianggap memuaskan, namun jika hasilnya negatif (*gap* < 0) kualitas pelayanan dianggap kurang memuaskan dan perlu ditingkatkan (Maharani dkk., 2023).

Hasil penelitian menunjukkan bahwa ketujuh dimensi *E-Servqual* pada layanan pendaftaran online melalui aplikasi *Mobile JKN* semuanya memiliki nilai *gap* negatif yaitu pada dimensi *Efficiency* (Efisiensi), nilai rata-rata *gap* negatif sebesar -0,29 menunjukkan bahwa aplikasi masih dianggap kurang efisien dalam hal kecepatan akses dan kemudahan penggunaan aplikasi. Menurut peneliti aplikasi *Mobile JKN* perlu penyederhanaan proses pencarian serta tombol akses langsung ke fitur yang penting seperti akses layanan

fasilitas kesehatan. Sehingga para pengguna dapat dengan mudah memahami dan mengerti terkait akses fitur yang tersedia. Maka dari itu pengguna tidak mengalami kesulitan dalam mengakses layanan yang mereka butuhkan. Pada dimensi *Fulfillment* (pemenuhan), *gap* rata-rata -0,39 mengindikasikan bahwa layanan yang diberikan belum sepenuhnya memenuhi ekspektasi pengguna, terutama terkait keterbatasan informasi mengenai ketersediaan layanan dan biaya. Aplikasi *Mobile JKN* perlu peningkatan transparansi kualitas layanan dalam sistem *Mobile JKN*. Informasi mengenai biaya, cakupan layanan, harus disajikan dengan jelas dalam aplikasi, termasuk rincian tentang apa saja yang ditanggung oleh *Mobile JKN* dan kemungkinan biaya tambahan yang mungkin muncul. Pihak Rumah Sakit harus ikut meningkatkan kualitas layanan di fasilitas kesehatan agar sesuai dengan ekspektasi pasien, seperti mempercepat proses administrasi, memastikan ketersediaan obat dan alat medis, serta meningkatkan profesionalisme tenaga medis. Selanjutnya, pada dimensi *Reliability* (keandalan), *gap* sebesar -0,31 menunjukkan bahwa pengguna masih menemui kendala dalam memperoleh informasi yang akurat dan layanan yang stabil, sehingga dibutuhkan pembaruan sistem serta pemantauan kualitas layanan secara berkelanjutan. Peningkatan stabilitas diaplikasi *Mobile JKN* dioptimalkan agar pengguna dapat mengakses layanan dengan lebih lancar tanpa hambatan teknis. Selain itu, perlu adanya pembaruan data secara berkala agar informasi yang ditampilkan lebih akurat dan dapat diandalkan oleh pengguna. Peningkatan koordinasi dengan fasilitas kesehatan juga penting agar layanan yang diberikan sesuai dengan ekspektasi pasien. Pada dimensi *Privacy* (privasi), nilai *gap* -0,34 menandakan bahwa masih terdapat

Tabel 12
Kepuasan Pasien Berdasarkan Dimensi Contact (Kontak)

Atribut	Persepsi	Harapan	Gap
CT1	4.69	4.34	-0.35
CT2	4.69	4.40	-0.29
CT3	4.69	4.37	-0.32
Rata-Rata	4.69	4.37	-0.32

Sumber: Data Primer Diolah, 2025

kekhawatiran pengguna terhadap keamanan data pribadi. Penguatan sistem perlindungan data serta peningkatan regulasi terkait privasi pengguna harus ditingkatkan. Selain itu, serta edukasi kepada pengguna tentang cara menjaga keamanan akun mereka juga harus ditingkatkan. Dengan cara ini diharapkan rasa aman pengguna terhadap aplikasi *Mobile JKN* meningkat, sehingga kepercayaan pasien terhadap layanan yang diberikan juga semakin baik.

Dimensi *responsiveness* (daya tanggap) memperoleh *gap* -0,34, yang berarti pengguna merasa bahwa respon terhadap keluhan dan pertanyaan masih lambat. Sebaiknya perlu adanya peningkatan kapasitas sistem agar dapat menangani lebih banyak permintaan tanpa gangguan atau keterlambatan. Selain itu juga optimalisasi fitur bantuan dalam aplikasi, seperti *chatbot* berbasis AI dan layanan pelanggan yang lebih responsif, dapat membantu menjawab pertanyaan pengguna dengan lebih cepat. Pada dimensi *Compensation* (kompensasi), *gap* terbesar sebesar -0,42 menunjukkan bahwa mekanisme kompensasi bagi pengguna yang mengalami kendala belum memadai. Perlu adanya kebijakan kompensasi yang lebih jelas sehingga pengguna mengetahui hak mereka ketika mengalami kendala. Selain itu, percepatan proses penyelesaian masalah serta sistem pengaduan yang lebih responsif dapat membantu pengguna mendapatkan solusi yang lebih cepat dan adil. Para pengguna aplikasi ini merasa lebih dihargai dan terlindungi. Terakhir, pada dimensi *Contact* (kontak), *gap* sebesar -0,34 mencerminkan bahwa akses pengguna terhadap layanan bantuan masih belum optimal. perlu adanya peningkatan kepuasan dalam aspek ini, perlu dilakukan optimalisasi layanan kontak dengan menyediakan lebih banyak kanal komunikasi yang responsif, seperti *call center*, fitur *live chat* dalam aplikasi, serta peningkatan *chatbot* berbasis AI yang dapat memberikan jawaban cepat dan akurat dan sesuai dengan masalah yang di hadapi pengguna.

Hal ini menandakan bahwa ekspektasi pasien terhadap layanan lebih tinggi daripada kenyataan yang mereka rasakan. Dengan kata lain, aplikasi *Mobile JKN* di RSUD Dr. Harjono S. Ponorogo masih belum mampu memberikan kualitas layanan sesuai harapan

pasien. Kondisi ini menggambarkan bahwa pasien membutuhkan layanan digital yang tidak hanya efisien, tetapi juga andal, aman, responsif, serta mampu memberikan kepastian layanan yang dijanjikan. *Gap* terbesar terdapat pada dimensi *compensation* (-0,42), yang mengindikasikan bahwa pasien merasa usaha yang mereka keluarkan, baik berupa waktu maupun biaya, belum sepadan dengan manfaat layanan. Sementara itu, *gap* terkecil terdapat pada dimensi *efficiency* (-0,29), yang berarti meskipun aplikasi relatif mudah digunakan, masih ada kendala teknis yang harus diperbaiki.

Temuan ini sejalan dengan penelitian Firmana dkk. (2023) yang menemukan bahwa penggunaan aplikasi *Mobile JKN* di berbagai fasilitas kesehatan masih menghadapi tantangan teknis, seperti keterbatasan pemahaman pasien dan kendala sistem. Penelitian di RS PKU Muhammadiyah Surakarta juga menunjukkan adanya *gap* negatif di hampir semua dimensi, terutama pada aspek *compensation* dan *fulfillment*.

Implikasi dari temuan penelitian ini menunjukkan perlunya strategi peningkatan layanan digital berbasis pasien secara komprehensif. Upaya yang dapat dilakukan antara lain melalui edukasi dan sosialisasi penggunaan aplikasi secara berkelanjutan, khususnya kepada kelompok usia lanjut dan pengguna dengan tingkat pendidikan rendah, agar mereka lebih memahami dan mampu memanfaatkan layanan secara optimal. Selain itu, pengembangan fitur aplikasi perlu difokuskan pada peningkatan kemudahan penggunaan (*user friendly*), kecepatan akses, serta stabilitas sistem dalam berbagai kondisi penggunaan. Integrasi sistem antara aplikasi *Mobile JKN* dengan sistem informasi rumah sakit juga perlu ditingkatkan guna memastikan kesesuaian data dan informasi layanan secara *real-time*, sehingga dapat mengurangi kesenjangan antara harapan dan kenyataan yang dirasakan pasien. Di sisi lain, penyediaan saluran komunikasi langsung dengan petugas, seperti *live chat*, *call center*, maupun *chatbot* berbasis teknologi, menjadi penting untuk meningkatkan rasa aman dan membantu pasien dalam mengatasi kendala yang dihadapi selama penggunaan aplikasi. Upaya tersebut sejalan dengan konsep kualitas layanan

elektronik yang menekankan pentingnya aspek efisiensi, keandalan, dan responsivitas dalam meningkatkan kepuasan pengguna layanan digital (Wider dkk., 2024). Selain itu, penelitian oleh Billyarta & Sudarusman (2021) menunjukkan bahwa kualitas layanan elektronik berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pengguna, terutama pada aspek kemudahan penggunaan dan kecepatan layanan. Penelitian lain juga menegaskan bahwa keberhasilan implementasi layanan kesehatan digital sangat dipengaruhi oleh tingkat pemahaman pengguna, kualitas sistem, serta dukungan komunikasi yang efektif antara penyedia layanan dan pengguna (Zulfa & Hasanah, 2022; Dewi dkk., 2025). Oleh karena itu, peningkatan kualitas layanan digital secara berkelanjutan dan berorientasi pada kebutuhan pasien menjadi kunci dalam meningkatkan kepuasan serta efektivitas pelayanan kesehatan berbasis teknologi.

Dengan demikian, dapat disimpulkan bahwa layanan pendaftaran online melalui *Mobile JKN* memiliki potensi besar dalam meningkatkan mutu pelayanan kesehatan, tetapi saat ini masih membutuhkan banyak perbaikan di seluruh aspek kualitas layanan agar kepuasan pasien dapat tercapai secara optimal.

SIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian, seluruh dimensi *e-service quality* pada aplikasi *Mobile JKN* di RSUD dr. Harjono S. Ponorogo menunjukkan nilai gap negatif, yang menandakan bahwa kualitas layanan belum mampu memenuhi harapan pasien. *Gap* terbesar terdapat pada dimensi *compensation* (-0,42), diikuti *fulfillment*, *privacy*, *responsiveness*, *contact*, *reliability*, dan *efficiency*, sehingga mengindikasikan adanya kesenjangan signifikan antara persepsi dan harapan pengguna pada hampir seluruh aspek layanan digital. Temuan ini menegaskan bahwa meskipun aplikasi telah memberikan kemudahan akses layanan, kinerjanya masih belum optimal dalam hal keandalan sistem, kecepatan respons, keamanan data, serta kejelasan mekanisme layanan. Oleh karena

itu, diperlukan upaya perbaikan menyeluruh melalui peningkatan kualitas sistem yang lebih stabil dan responsif, penyederhanaan proses pendaftaran, penyajian informasi secara akurat dan *real-time*, penguatan perlindungan data pribadi, serta optimalisasi layanan bantuan seperti *chatbot* dan *call center*. Implementasi strategi tersebut diharapkan dapat mengurangi kesenjangan layanan, meningkatkan kepuasan pasien, serta memperkuat kualitas pelayanan kesehatan berbasis digital secara berkelanjutan.

PUSTAKA ACUAN

- Adiputra, I. M. S., Trisnadewi, N. W., & Ni Wayan, D. (2021) *Metodologi Penelitian Kesehatan*. Yayasan Kita Menulis.
- Amran, R., Apriyani, A., & Dewi, N. P. (2022). Peran Penting Kelengkapan Rekam Medik di Rumah Sakit', *Baiturrahmah Medical Journal*, 1(2), 69–76.
- Darwis, A. A. P., Yulia, N., & Widjaya, L. (2022). Tinjauan Pelaksanaan Pendaftaran Rawat Jalan Dipuskesmas Ciputat Timur Tangerang Selatan. *Journal of Innovation Research and Knowledge*, 1(10), 1355-1362.
- BPJS Kesehatan. (2024). *Laporan Pengelolaan Program dan Laporan Keuangan Jaminan Sosial Kesehatan Tahun 2024*. BPJS Kesehatan Jakarta.
- Dewi, A. P., Wardani, S. I., & Dewi, P. R. S. (2025). Pengaruh Efektivitas Sistem Pendaftaran Online Pasien Rawat Jalan Terhadap Kepuasan Pasien di Rumah Sakit. *Indonesian Journal of Hospital Administration*, 8(2), 139–156. [https://doi.org/10.21927/IJHAA.2025.8\(2\).139-156](https://doi.org/10.21927/IJHAA.2025.8(2).139-156).
- Fitriyani, D., Wolor, C. W., & Marsofiyati, M. (2023). Analisis Sistem Pelayanan Rawat Jalan di Rumah Sakit Umum Daerah Koja. *Masip: Jurnal Manajemen Administrasi Bisnis dan Publik Terapan*, 1(4), 107–118. <https://doi.org/10.59061/masip.v1i4.470>.

- Glaudensius, W. B., & Eka, S. (2021). Pengaruh Kualitas Layanan Elektronik (*E-Servqual*) Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Marketplace Shopee di Sleman DIY. *OPTIMAL: Jurnal Ekonomi dan Bisnis Aktual*, 18(1), 41-62.
- Lutfiyana, N., Firmana, I. C., Amalia, S. G., & Syahputra, T. A. (2023). Analisis Kepuasan Masyarakat terhadap Penggunaan Aplikasi JKN *Mobile* dengan Menggunakan Metode *Servqual* di Klinik Beringin. *Jurnal Sistem Informasi*, 12(1), 1-9. <https://doi.org/10.51998/JSI.V12I01.507>.
- Kemendes RI. (2020). *Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 30 Tahun 2020 tentang Klasifikasi dan Perizinan Rumah Sakit*. Kementerian Kesehatan RI.
- Koloay, K., Sompie, S. R., & Paturusi, S. D. E. (2020). Rancang Bangun Aplikasi Fitness Berbasis Android (Studi Kasus: Popeye Gym Suwaan). *E-journal Teknik Informatika*, 1(2), 1-10.
- Krisdayanti, W. (2021). Pemanfaatan Aplikasi *Mobile* Jaminan Kesehatan Nasional (*JKN*) untuk Meningkatkan Efektivitas Pelayanan BPJS Kesehatan di Kota Medan. *Skripsi*. Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara.
- Maharani, A. A. S., Swastika, I. P. A., & Putri, N. L. P. N. S. (2023). Analisis Kualitas Pelayanan Elektronik (*E-SERVQUAL*): Berfokus pada Website ZuBlu. *KARMAPATI (Kumpulan Artikel Mahasiswa Pendidikan Teknik Informatika)*, 12(1), 86-94.
- Pangaribuan, N. Y., Vanessa, V., & Anurantha, J. J. (2025). The Influence of Service Quality (*Servqual*) on the Satisfaction of BPJS Patients in Indonesian Healthcare Facilities: A Systematic Review. *Journal Research of Social Science, Economics, and Management*, 5(5), 5285-5293. <https://doi.org/10.59141/JRSSEM.V5I5.1224>.
- Prasetyo, R. A., & Safuan, S. (2022). Efektivitas Penggunaan Aplikasi *Mobile JKN* dalam Mengurangi Antrian. *Syntax Literate: Jurnal Ilmiah Indonesia*, 7(2), 971-979. <https://doi.org/10.36418/syntax-literate.v7i2.6338>.
- Permenkes No. 24 (2022). *Peraturan Menteri Kesehatan RI No 24 tahun 2022 tentang Rekam Medis*. Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia.
- Purwoko, P., & Nurwahyuni, A. (2022). Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Lama Waktu Tunggu Rawat Jalan (WTRJ) di Rumah Sakit A. *Syntax Literate; Jurnal Ilmiah Indonesia*, 7(11), 16556-16563.
- Regonang, S. M., Alfansi, P. L. & Putri, S. E. (2020). *Manager Review*. 13-15.
- Sistem Jaminan Nasional. (2024). *Monthly Report Monitoring JKN Monthly Report Monitoring JKN*. 7-8.
- Solihah, M. N., & Meisari, W. A. (2024). *Metodologi Penelitian Kesehatan*. CV. Eureka Media Aksara.
- Sugiyono. (2018). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*. CV. Alfabeta.
- Tampanguma, I. K., Kalangi, J. A. F. , & Walangitan, O. (2022). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Rumah Es Miangas Bahu Kota Manado. *Productivity*, 3(1), 7-12.
- Wardhana, A. (2024). *Model Pengukuran E-Service Quality dalam Service Quality & e-Service Quality in The Digital Edge – Edisi Indonesia*. Eureka Media Aksara.
- Waworuntu, M. Y., Lumi, W. M., & Surya, W. S. (2023). Pemahaman Pasien Mengenai Penggunaan Pendaftaran Online di Rawat Jalan RSUD Gmim Bethesda Tomohon. *Prepotif: Jurnal Kesehatan Masyarakat*, 7(3), 16659-16674.

- Billyarta, G. W., & Sudarusman, E. (2021). Pengaruh Kualitas Layanan Elektronik (*E-Servqual*) Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Marketplace Shopee di Sleman DIY. *OPTIMAL: Jurnal Ekonomi dan Bisnis Aktual*, 18(1), 41–62.
- Wider, W., Tan, F. P., Tan, Y. P., Lin, J., Fauzi, M. A., Wong, L. S., Tanucan, J. C. M., & Hossain, S. F. A. (2024). Service Quality (SERVQUAL) Model in Private Higher Education Institutions: A Bibliometric Analysis of Past, Present, and Future Prospects. *Social Sciences & Humanities Open*, 9, 100805. <https://doi.org/10.1016/J.SSAHO.2024.100805>.
- Widianita, D. (2023). Kualitas Pelayanan Kesehatan Rawat Jalan. *At-Tawassuth: Jurnal Ekonomi Islam*, 8(1), 1–19.
- Zulfa, & Hasanah, N. (2022). Pengaruh Kualitas Pendaftaran Online (Berbasis Web dan Aplikasi) terhadap Kepuasan Pasien Rawat Jalan di Rumah Sakit Islam Ibnu Sina Bukittinggi. *'AFIYAH*, 9(2), 14–18.