Jurnal Kesehatan Masyarakat Perkotaan p-ISSN 2776-0952; e-ISSN 2776-0944
Volume 6 No 2; September 2026 Hal 674-687

The Relationship Between Service Quality and User Satisfaction with the Mobile JKN Application at Pondok Kopi Islamic Hospital

***Fitria Nanda Haryani [1)], Mulyo Wiharto [2)], Dwi Nurmawaty [3)], Erna Veronika [4)]**

[1)2)3)4)]Program Studi Kesehatan Masyarakat, Fakultas Ilmu-Ilmu Kesehatan, Universitas Esa Unggul
***Correspondence author**: fitrianandaharyani@gmail.com, Jakarta, Indonesia
DOI: https://doi.org/10.37012/jkmp.v6i2.4011

Abstract

The Mobile JKN application still faces several user-related problems, particularly complaint handling, information accuracy, response time, and application access. A preliminary survey of 10 users at Pondok Kopi Islamic Hospital found that 60% experienced difficulty obtaining assistance for complaints. This study aimed to determine the relationship between service quality and participant satisfaction with the Mobile JKN application. This observational analytical study used a cross-sectional design involving 70 BPJS Kesehatan outpatients aged 18 years or older who had independently used Mobile JKN. Participants were recruited through accidental sampling. Data were collected using questionnaires based on the E-ServQual model to assess service quality and the EUCS model to assess user satisfaction. Data were analyzed using the Chi-Square test. The results showed that 57.1% of respondents rated service quality as poor, while 52.9% were dissatisfied. Service quality was significantly associated with participant satisfaction (p-value<0.001). Among respondents who rated service quality as poor, 87.5% were dissatisfied, whereas 93.3% of those who rated service quality as good were satisfied. BPJS Kesehatan should give greater attention to response time, ease of feature use, application accessibility, and complaint handling.

Keywords: *E-ServQual, EUCS, Mobile JKN, Participant Satisfaction, Service Quality*

Abstrak

Penggunaan aplikasi Mobile JKN masih menghadapi kendala, terutama dalam penanganan keluhan, kesesuaian informasi, serta kecepatan respons dan akses aplikasi. Pra-survei terhadap 10 pengguna di Rumah Sakit Islam Jakarta Pondok Kopi menunjukkan bahwa 60% responden mengalami kesulitan dalam memperoleh penanganan keluhan. Penelitian ini bertujuan mengetahui hubungan kualitas layanan dengan kepuasan peserta dalam menggunakan aplikasi Mobile JKN. Penelitian analitik observasional ini menggunakan pendekatan cross-sectional terhadap 70 pasien rawat jalan peserta BPJS Kesehatan yang berusia minimal 18 tahun dan pernah menggunakan Mobile JKN secara mandiri. Sampel dipilih dengan teknik accidental sampling. Data dikumpulkan menggunakan kuesioner berdasarkan model E-ServQual untuk mengukur kualitas layanan dan EUCS untuk mengukur kepuasan pengguna. Analisis dilakukan menggunakan uji Chi-Square. Hasil penelitian menunjukkan bahwa 57,1% responden menilai kualitas layanan dalam kategori buruk dan 52,9% merasa tidak puas. Terdapat hubungan yang signifikan antara kualitas layanan dan kepuasan peserta (p-value < 0,001). Pada kelompok dengan kualitas layanan buruk, 87,5% responden merasa tidak puas, sedangkan pada kelompok dengan kualitas layanan baik, 93,3% merasa puas. Peningkatan kecepatan respons, kemudahan penggunaan fitur, akses aplikasi, dan penanganan kendala perlu menjadi perhatian BPJS Kesehatan.

Kata Kunci: E-ServQual, EUCS, Kualitas Layanan, Kepuasan Peserta, Mobile JKN

PENDAHULUAN

Program Jaminan Kesehatan Nasional (JKN) bertujuan menjamin akses pelayanan medis yang merata dan memberikan perlindungan finansial bagi seluruh masyarakat Indonesia (Handayani, 2026). Program ini diselenggarakan oleh BPJS Kesehatan sebagaimana diamanatkan Undang-Undang Nomor 24 Tahun 2011 tentang Badan Penyelenggara Jaminan Sosial. Amanat tersebut menuntut BPJS Kesehatan menyelenggarakan layanan yang efektif dan efisien, salah satunya dengan memanfaatkan teknologi informasi untuk menyederhanakan birokrasi dan mempercepat alur pelayanan. Jin et al. (2021) menunjukkan bahwa registrasi berbasis teknologi informasi menurunkan rata-rata waktu tunggu konsultasi dan meningkatkan skor kepuasan pasien, sehingga digitalisasi layanan dapat memperbaiki pengalaman penggunanya.

Sejalan dengan upaya tersebut, BPJS Kesehatan meluncurkan aplikasi Mobile JKN pada 15 November 2017 agar peserta dapat mengurus kebutuhan kepesertaan secara mandiri melalui telepon pintar (Komdigi, 2017). Fitur yang tersedia mencakup informasi kepesertaan, pendaftaran layanan, dan pengaduan (Budiarti, 2024; Putri et al., 2024). Karena cakupan fiturnya luas, kualitas layanan aplikasi menjadi aspek penting agar manfaat digitalisasi benar-benar dirasakan oleh peserta.

Pentingnya kualitas layanan digital semakin terlihat dari luasnya cakupan kepesertaan JKN. Per 31 Oktober 2025, jumlah peserta JKN mencapai 282,5 juta jiwa atau 99,3% dari total penduduk Indonesia (Dewan Jaminan Sosial Nasional, 2025). Sejalan dengan cakupan tersebut, pemanfaatan teknologi digital menjadi salah satu upaya untuk mendukung penyelenggaraan layanan JKN. Salah satunya melalui aplikasi Mobile JKN yang mencatat 17,3 juta pengguna sepanjang tahun 2024 (BPJS Kesehatan, 2025). Pemanfaatan aplikasi tersebut menunjukkan pentingnya kualitas layanan digital agar fitur yang tersedia dapat berfungsi dengan baik dan memenuhi kebutuhan peserta.

Di lapangan, pengguna masih menghadapi kendala akses, gangguan sistem, dan berbagai keluhan lain saat memakai Mobile JKN. Meskipun aplikasi memperoleh rating 4,4 dari 5 di Google Play Store, ulasan penggunanya memuat keluhan sulit masuk (*login*), pembaruan aplikasi yang terlalu sering, pembatasan jam pendaftaran, dan data yang tidak sesuai (Saputra & Istiqomah, 2024). Penelitian di rumah sakit lain juga melaporkan proses aplikasi yang lambat, nomor antrean yang tidak terbaca oleh sistem rumah sakit, bantuan teknis yang terbatas, dan ukuran huruf yang terlalu kecil bagi peserta lanjut usia (Santis et al., 2025).

Kendala tersebut mencerminkan kualitas layanan digital yang diterima peserta, karena kinerja fitur aplikasi menentukan sejauh mana aplikasi memenuhi kebutuhan dan harapan penggunanya (Tjiptono dalam Jumawan & Prasetyo, 2024).

Kualitas layanan elektronik dapat dinilai dengan *Electronic Service Quality* (*E-ServQual*) yang dikembangkan oleh Zeithaml et al. (2002) melalui tujuh dimensi, yaitu *efficiency*, *system availability*, *fulfillment*, *privacy*, *responsiveness*, *compensation*, dan *contact*. Kualitas layanan yang diterima pengguna berkaitan dengan kepuasan, yaitu respons pengguna setelah membandingkan kinerja layanan dengan harapannya (Oliver, 2010). Kepuasan terhadap sistem informasi dapat diukur dengan model *End-User Computing Satisfaction* (*EUCS*) dari Doll dan Torkzadeh (1988), yang menilai lima aspek, yaitu *content*, *accuracy*, *format*, *ease of use*, dan *timeliness*.

Sejumlah penelitian terdahulu telah menerapkan model EUCS dan E-ServQual untuk mengkaji penggunaan aplikasi *Mobile JKN*. Penelitian Jannah et al. (2023) menggunakan EUCS dan menemukan bahwa dimensi *content* memperoleh tingkat kepuasan tertinggi (79,96%), sedangkan *timeliness* terendah (78,14%). Sementara itu, Ananda et al. (2025) melaporkan bahwa nilai rata-rata kepuasan tertinggi terdapat pada dimensi *ease of use* (4,12) dan terendah pada *accuracy* (3,88). Temuan tersebut menunjukkan bahwa tingkat kepuasan pengguna belum merata pada seluruh aspek aplikasi. Pada penelitian yang menggunakan E-ServQual, Solihah dan Meisari (2024) serta Merliyanti et al. (2025) sama-sama menemukan kesenjangan negatif pada seluruh dimensi, dengan *responsiveness* sebagai dimensi yang memiliki kesenjangan terbesar, masing-masing sebesar -0,176 dan -0,91. Selain itu, Ginting et al. (2025) menemukan adanya hubungan yang signifikan antara kualitas layanan dan kepuasan peserta ($p = 0,000$), dengan mayoritas responden menilai kualitas layanan dalam kategori baik (75,8%) dan merasa puas (69,5%). Secara keseluruhan, temuan tersebut memperlihatkan bahwa kualitas layanan, khususnya aspek *responsiveness*, masih menjadi aspek yang perlu diperhatikan dalam penyelenggaraan layanan Mobile JKN.

Meskipun penelitian sebelumnya telah mengkaji kualitas layanan dan kepuasan pengguna Mobile JKN, kedua variabel tersebut belum banyak diteliti dengan menggabungkan E-ServQual sebagai alat ukur kualitas layanan dan EUCS sebagai alat ukur kepuasan dalam satu penelitian. Penelitian Ginting et al. (2025), misalnya, telah menguji hubungan kualitas layanan dengan kepuasan peserta, tetapi belum menggunakan kombinasi kedua model tersebut. Dengan demikian, penelitian ini dilakukan untuk mengisi celah tersebut melalui

analisis hubungan kualitas layanan yang diukur menggunakan E-ServQual dengan kepuasan peserta yang diukur menggunakan EUCS pada pengguna aplikasi Mobile JKN di Rumah Sakit Islam Jakarta Pondok Kopi, yang sejauh penelusuran peneliti belum pernah menjadi lokasi penelitian serupa.

Penggunaan kedua pendekatan tersebut secara bersamaan memungkinkan kualitas layanan dan kepuasan peserta diukur berdasarkan aspek yang berbeda tetapi saling berkaitan. E-ServQual digunakan untuk mengukur kualitas layanan elektronik, sedangkan EUCS digunakan untuk mengukur kepuasan pengguna terhadap sistem informasi. Penggunaan kedua model ini diharapkan dapat memberikan pemahaman yang lebih menyeluruh mengenai hubungan kualitas layanan dengan kepuasan peserta dalam menggunakan aplikasi Mobile JKN. Berdasarkan uraian tersebut, penelitian ini bertujuan untuk mengetahui hubungan kualitas layanan dengan kepuasan peserta dalam menggunakan aplikasi Mobile JKN di Rumah Sakit Islam Jakarta Pondok Kopi Tahun 2026.

Untuk memperoleh gambaran awal, penulis melakukan studi pendahuluan pada bulan Juli tahun 2026 terhadap 10 peserta BPJS Kesehatan pengguna Mobile JKN di Rumah Sakit Islam Jakarta Pondok Kopi. Hasilnya menunjukkan bahwa 6 responden (60%) tidak puas terhadap penanganan pengaduan karena kurang mengetahui fitur pengaduan dan merasa respons otomatis yang diberikan belum menyelesaikan keluhan. Selain itu, 3 responden (30%) mengeluhkan ketidaksesuaian informasi status kepesertaan atau jadwal layanan, sedangkan 2 responden (20%) menilai kecepatan akses aplikasi belum memuaskan akibat koneksi yang tidak stabil dan respons sistem yang lambat. Beberapa responden juga menyampaikan kesulitan dalam menavigasi menu aplikasi. Temuan tersebut berkaitan dengan dimensi *responsiveness*, *fulfillment*, *efficiency*, dan *system availability* dalam E-ServQual, serta indikator *accuracy*, *timeliness*, dan *ease of use* dalam EUCS. Hasil studi pendahuluan ini menunjukkan masih adanya aspek layanan Mobile JKN yang belum sepenuhnya memenuhi kebutuhan dan harapan peserta.

Kualitas layanan menjadi salah satu aspek yang perlu diperhatikan dalam pemanfaatan aplikasi Mobile JKN, mengingat peserta membutuhkan layanan yang dapat diakses dengan mudah, cepat, dan sesuai kebutuhan. Pengalaman peserta selama menggunakan berbagai fitur aplikasi tersebut dapat berkaitan dengan tingkat kepuasan yang dirasakan. Oleh karena itu, penelitian ini dilakukan untuk mengetahui hubungan kualitas layanan dengan kepuasan

peserta dalam menggunakan aplikasi Mobile JKN di Rumah Sakit Islam Jakarta Pondok Kopi Tahun 2026.

METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan metode kuantitatif dengan desain analitik observasional dan pendekatan *cross sectional*. Pendekatan *cross sectional* digunakan karena pengukuran variabel kualitas layanan sebagai variabel independen dan kepuasan peserta sebagai variabel dependen dilakukan pada waktu yang sama. Penelitian dilaksanakan pada peserta BPJS Kesehatan pengguna aplikasi Mobile JKN yang menjalani rawat jalan di Rumah Sakit Islam Jakarta Pondok Kopi Tahun 2026. Populasi penelitian adalah seluruh peserta BPJS Kesehatan pasien rawat jalan di rumah sakit, dengan rata-rata 14.546 kunjungan per bulan selama Januari–Juni 2026 berdasarkan data rekam medis. Karena jumlah pengguna aplikasi selama periode penelitian tidak diketahui secara pasti, besar sampel dihitung menggunakan rumus Lemeshow untuk uji hipotesis dua proporsi (α = 5%; power = 80%). Berdasarkan perhitungan tersebut, diperoleh sampel minimal 64 responden yang kemudian ditambah 10% untuk mengantisipasi *drop out*, sehingga jumlah sampel menjadi 70 responden. Pengambilan sampel dilakukan menggunakan teknik *accidental sampling*.

Kriteria inklusi meliputi peserta BPJS Kesehatan berusia ≥18 tahun, pernah menggunakan aplikasi Mobile JKN secara mandiri, dan bersedia memberikan persetujuan melalui *informed consent*. Kriteria eksklusi meliputi bukan peserta BPJS Kesehatan, belum pernah menggunakan aplikasi secara mandiri, memiliki keterbatasan komunikasi, atau tidak melengkapi kuesioner. Pengumpulan data dilakukan menggunakan kuesioner yang disusun oleh peneliti berdasarkan indikator teori *End User Computing Satisfaction* (EUCS) untuk mengukur kepuasan pengguna sebanyak 14 butir pernyataan dan *Electronic Service Quality* (E-ServQual) untuk mengukur kualitas layanan sebanyak 21 butir pernyataan. Kedua variabel diukur menggunakan skala Likert empat tingkat, mulai dari sangat tidak setuju (1) hingga sangat setuju (4).

Sebelum digunakan dalam pengumpulan data, kuesioner penelitian terlebih dahulu diuji validitas dan reliabilitas untuk memastikan setiap pernyataan mampu mengukur variabel penelitian secara tepat dan konsisten. Uji validitas dilakukan menggunakan korelasi Pearson Product Moment, sedangkan uji reliabilitas dilakukan dengan melihat nilai Cronbach's Alpha. Butir dinyatakan valid apabila r-hitung > r-tabel (0,361) dan instrumen dinyatakan

reliabel apabila nilai Cronbach's Alpha ≥ 0,70. Hasil pengujian validitas dan reliabilitas instrumen disajikan sebagai berikut.

Tabel 1.
Hasil Uji Validitas

Variabel	Item	r-hitung	r-tabel	Keterangan
Kepuasan Pengguna	Pernyataan 1	0,657	0,361	Valid
	Pernyataan 2	0,503	0,361	Valid
	Pernyataan 3	0,606	0,361	Valid
	Pernyataan 4	0,295	0,361	Tidak valid
	Pernyataan 5	0,658	0,361	Valid
	Pernyataan 6	0,481	0,361	Valid
	Pernyataan 7	0,604	0,361	Valid
	Pernyataan 8	0,502	0,361	Valid
	Pernyataan 9	0,634	0,361	Valid
	Pernyataan 10	0,659	0,361	Valid
	Pernyataan 11	0,527	0,361	Valid
	Pernyataan 12	0,766	0,361	Valid
	Pernyataan 13	0,552	0,361	Valid
	Pernyataan 14	0,602	0,361	Valid
	Pernyataan 15	0,499	0,361	Valid
Kualitas Layanan	Pernyataan 1	0,698	0,361	Valid
	Pernyataan 2	0,711	0,361	Valid
	Pernyataan 3	0,561	0,361	Valid
	Pernyataan 4	0,375	0,361	Valid
	Pernyataan 5	0,434	0,361	Valid
	Pernyataan 6	0,622	0,361	Valid
	Pernyataan 7	0,738	0,361	Valid
	Pernyataan 8	0,565	0,361	Valid
	Pernyataan 9	0,538	0,361	Valid
	Pernyataan 10	0,457	0,361	Valid
	Pernyataan 11	0,637	0,361	Valid
	Pernyataan 12	0,518	0,361	Valid
	Pernyataan 13	0,479	0,361	Valid
	Pernyataan 14	0,626	0,361	Valid
	Pernyataan 15	0,617	0,361	Valid
	Pernyataan 16	0,655	0,361	Valid
	Pernyataan 17	0,571	0,361	Valid
	Pernyataan 18	0,564	0,361	Valid
	Pernyataan 19	0,763	0,361	Valid
	Pernyataan 20	0,681	0,361	Valid
	Pernyataan 21	0,666	0,361	Valid

Sumber: Hasil Olah Data SPSS

Hasil uji validitas menunjukkan bahwa seluruh butir kualitas layanan valid, sedangkan pada instrumen kepuasan terdapat satu butir tidak valid, yaitu butir ke-4 (r-hitung = 0,295), sehingga dikeluarkan dan menyisakan 14 butir pernyataan. Hasil uji reliabilitas kedua instrumen disajikan sebagai berikut.

Tabel 2.
Hasil Uji Reliabilitas

No	Variabel	Jumlah Item	Cronbach's Alpha	Keterangan
1	Kepuasan Pengguna	14	0,855	Reliabel
2	Kualitas Layanan	21	0,905	Reliabel

Sumber: Hasil Olah Data SPSS

Berdasarkan hasil uji reliabilitas, variabel kepuasan pengguna memperoleh nilai Cronbach's Alpha sebesar 0,855, sedangkan kualitas layanan sebesar 0,905. Kedua instrumen dinyatakan reliabel karena memiliki nilai Cronbach's Alpha di atas 0,70. Hasil uji normalitas Kolmogorov-Smirnov, yang digunakan karena jumlah sampel lebih dari 50 responden, yaitu sebagai berikut.

Tabel 3.
Hasil Uji Normalitas

No	Variabel	Mean	Median	*p-value*	Keterangan
1	Kepuasan Pengguna	44,74	44	0,005	Tidak Normal
2	Kualitas Layanan	64,80	63	<0,001	Tidak Normal

Sumber: Hasil Olah Data SPSS

Hasil uji normalitas menunjukkan bahwa kedua variabel tidak berdistribusi normal (*p-value*≤ 0,05). Oleh karena itu, kategorisasi variabel menggunakan nilai median sebagai *cut-off point*, yaitu 44 untuk variabel kepuasan pengguna dan 63 untuk variabel kualitas layanan.

Analisis data dilakukan secara univariat dan bivariat. Analisis univariat digunakan untuk menggambarkan karakteristik responden serta distribusi frekuensi variabel kualitas layanan dan kepuasan pengguna aplikasi Mobile JKN. Analisis bivariat dilakukan untuk mengetahui hubungan antara kualitas layanan dengan kepuasan peserta menggunakan uji Chi-Square pada tingkat kemaknaan $\alpha = 0,05$. Apabila nilai *p-value* $\leq 0,05$ maka dinyatakan terdapat hubungan yang signifikan antara kedua variabel.

Penelitian ini dilaksanakan dengan memperhatikan prinsip etika penelitian kesehatan, meliputi persetujuan responden setelah memperoleh penjelasan mengenai tujuan dan prosedur penelitian, kerahasiaan identitas responden, serta kebebasan responden untuk berpartisipasi atau menghentikan keikutsertaan dalam penelitian.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Karakteristik responden dalam penelitian ini terdiri atas usia, jenis kelamin, pendidikan terakhir, dan pekerjaan.

Tabel 4.
Karakteristik Responden

Distribusi Responden	Frekuensi (F)	Persentase (%)
Usia		
Remaja akhir (18–25 tahun)	16	22,9
Dewasa awal (26-35 tahun)	23	32,9
Dewasa akhir (36–45 tahun)	18	25,7
Lansia awal (46–55 tahun)	11	15,7
Lansia akhir (56–65 tahun)	1	1,4
Manula (>65 tahun)	1	1,4
Jenis Kelamin		
Laki-laki	33	47,1
Perempuan	37	52,9
Pendidikan		
SD	4	5,7
SMP	2	2,9
SMA/SMK	35	50,0
D3	4	5,7
S1	23	32,9
S2	2	2,9
Pekerjaan		
Tidak bekerja	11	15,7
Ibu rumah tangga	19	27.1
Wirausaha	9	12.9
Karyawan swasta	26	37.1
PNS	5	7.1
Total	**70**	**100**

Sumber: Data Primer

Analisis univariat pada penelitian ini adalah kualitas layanan dan kepuasan pengguna aplikasi Mobile JKN pada peserta BPJS Kesehatan dapat dilihat dari tabel berikut:

Tabel 5.
Distribusi Frekuensi Kualitas Layanan dan Kepuasan Peserta dalam Menggunakan Aplikasi Mobile JKN

Kategori	Frekuensi (F)	Persentase (%)
Kepuasan pengguna		
Tidak Puas	37	52,9
Puas	33	47,1
Kualitas layanan		
Buruk	40	57,1
Baik	30	42,9
Total	**70**	**100**

Sumber: Data Primer

Analisis bivariat yaitu hubungan kualitas layanan dengan kepuasan pengguna aplikasi Mobile JKN pada peserta BPJS Kesehatan dapat dilihat dari tabel berikut:

Tabel 6.
Hubungan Kualitas Layanan dengan Kepuasan Peserta dalam Menggunakan Aplikasi Mobile JKN

Kualitas Layanan Aplikasi *Mobile* JKN	Kepuasan Pengguna				Total		*P-value*
	Tidak puas		Puas				
	n	%	n	%	N	%	
Buruk	35	87,5	5	12,5	40	100	< 0,001
Baik	2	6,7	28	93,3	30	100	

Sumber: Data Primer

Berdasarkan Tabel 6, hasil uji Chi-Square dengan *Continuity Correction* menunjukkan nilai p-value sebesar < 0,001 (α = 0,05). Dengan demikian, terdapat hubungan yang signifikan antara kualitas layanan dan kepuasan pengguna aplikasi Mobile JKN pada peserta BPJS Kesehatan di Rumah Sakit Islam Jakarta Pondok Kopi. Pada kelompok yang menilai kualitas layanan buruk, 87,5% peserta tidak puas, sedangkan pada kelompok yang menilai kualitas layanan baik, hanya 6,7% peserta yang tidak puas.

Pembahasan

Kualitas layanan elektronik merupakan salah satu aspek yang berkaitan dengan kepuasan pengguna dalam memanfaatkan suatu aplikasi. Dalam penelitian ini, kualitas layanan diukur menggunakan tujuh dimensi E-ServQual, yaitu *efficiency, system availability, fulfillment, privacy, responsiveness, compensation,* dan *contact*. Sementara itu, kepuasan pengguna diukur menggunakan lima dimensi *End User Computing Satisfaction* (EUCS), yaitu *content, accuracy, format, ease of use,* dan *timeliness*. Kedua pendekatan tersebut digunakan untuk menilai kualitas layanan aplikasi serta kepuasan peserta selama menggunakan Mobile JKN.

Hasil penelitian menunjukkan adanya hubungan yang signifikan antara kualitas layanan dengan kepuasan peserta dalam menggunakan aplikasi Mobile JKN di Rumah Sakit Islam Jakarta Pondok Kopi Tahun 2026 (*p-value* <0,001). Temuan yang menonjol terlihat pada proporsi ketidakpuasan, yaitu 87,5% pada peserta yang menilai kualitas layanan dalam kategori buruk, sedangkan pada peserta yang menilai kualitas layanan dalam kategori baik hanya sebesar 6,7%. Perbedaan ini menunjukkan bahwa penilaian peserta terhadap kualitas layanan aplikasi berkaitan dengan kepuasan yang mereka rasakan. Hasil tersebut sejalan dengan penelitian Ginting et al. (2025) yang juga menemukan hubungan signifikan antara kualitas layanan dengan kepuasan pengguna Mobile JKN (*p-value* = 0,000). Dalam

penelitian tersebut, sebagian besar responden menilai kualitas layanan dalam kategori baik (75,8%) dan merasa puas (69,5%).

Meskipun demikian, kesesuaian antara penilaian kualitas layanan dan kepuasan belum ditemukan pada seluruh responden. Dari 40 responden yang menilai kualitas layanan dalam kategori buruk, terdapat 5 responden (12,5%) yang tetap merasa puas. Sebaliknya, dari 30 responden yang menilai kualitas layanan dalam kategori baik, terdapat 2 responden (6,7%) yang merasa tidak puas. Menurut *Expectation-Confirmation Model*, kepuasan terbentuk melalui evaluasi pengguna terhadap kinerja sistem yang dirasakan dibandingkan dengan harapannya (Bhattacherjee, 2001; Oliver, 2010). Hal ini menunjukkan bahwa peserta dengan penilaian kualitas layanan dalam kategori yang sama dapat memiliki tingkat kepuasan yang berbeda karena adanya perbedaan pengalaman dan harapan dalam menggunakan aplikasi Mobile JKN.

Ditinjau berdasarkan masing-masing dimensi, kepuasan pengguna memperoleh persentase skor tertinggi pada dimensi *accuracy* sebesar 83,75%, diikuti *content* (81,55%), *format* (80,95%), *timeliness* (78,21%), dan *ease of use* (76,90%). Sementara itu, pada kualitas layanan, persentase skor tertinggi terdapat pada dimensi *efficiency* sebesar 79,40%, diikuti *responsiveness* (79,17%), *privacy* (78,81%), *contact* (77,74%), *fulfillment* (77,26%), *system availability* (74,40%), dan *compensation* (73,21%).

Jika ditinjau lebih lanjut, pada dimensi *timeliness*, sebanyak 16 responden (22,9%) menyatakan tidak puas terhadap kecepatan respons aplikasi. Pada dimensi *ease of use*, ketidakpuasan paling banyak ditemukan pada aspek fungsi fitur aplikasi, yaitu 15 responden (21,4%), serta kejelasan petunjuk penggunaan sebanyak 9 responden (12,9%). Pada dimensi *system availability*, sebanyak 16 responden (22,9%) menilai kemudahan membuka tautan dalam kategori buruk dan 15 responden (21,4%) menilai kemampuan aplikasi untuk kembali berfungsi setelah mengalami gangguan dalam kategori buruk. Sementara itu, pada dimensi *compensation*, penilaian buruk terhadap kecepatan pemberian solusi dan penanganan kesalahan layanan masing-masing ditemukan pada 14 responden (20,0%). Temuan tersebut memperlihatkan bahwa aspek yang masih memerlukan perhatian meliputi kecepatan respons aplikasi, kemudahan penggunaan fitur, akses aplikasi, serta penanganan kendala yang dialami pengguna.

Temuan tersebut memiliki kesamaan dengan penelitian Jannah et al. (2023) yang menemukan bahwa *timeliness* merupakan dimensi EUCS dengan tingkat kepuasan terendah.

Yunus et al. (2025) juga melaporkan penilaian kurang baik pada dimensi *system availability* dan *efficiency*. Selain itu, penelitian Solihah dan Meisari (2024) serta Merliyanti et al. (2025) menemukan kesenjangan pada dimensi *responsiveness* dalam kualitas layanan elektronik. Namun, hasil penelitian ini berbeda dengan Ananda et al. (2025), yang memperoleh skor terendah pada dimensi *accuracy*, sedangkan dalam penelitian ini *accuracy* justru memperoleh skor tertinggi. Perbedaan hasil tersebut dapat berkaitan dengan karakteristik responden, lokasi penelitian, dan pendekatan pengukuran yang digunakan. Penelitian yang mengukur kesenjangan antara harapan dan persepsi juga tidak sepenuhnya dapat dibandingkan secara langsung dengan penelitian yang menggunakan persentase skor persepsi.

Hasil pengamatan selama pengumpulan data di rumah sakit turut memberikan gambaran mengenai pengalaman peserta dalam menggunakan aplikasi Mobile JKN. Sebagian peserta masih memerlukan bantuan petugas ketika menggunakan fitur aplikasi, terutama peserta yang belum terbiasa menggunakan teknologi. Selain itu, rumah sakit telah menyediakan fasilitas Wi-Fi, meskipun akses internet terkadang kurang stabil ketika digunakan oleh banyak pengunjung. Kondisi tersebut memperlihatkan bahwa peserta masih menghadapi kendala dalam menggunakan aplikasi secara mandiri maupun mengakses layanan melalui jaringan internet di lingkungan rumah sakit.

Karakteristik responden menunjukkan bahwa sebagian besar berada pada kelompok usia produktif (81,4%) dan memiliki pendidikan SMA/SMK atau lebih tinggi (91,4%). Namun, kondisi tersebut tidak serta-merta menggambarkan penilaian positif terhadap aplikasi, karena dalam penelitian ini masih terdapat 57,1% responden yang menilai kualitas layanan dalam kategori buruk dan 52,9% yang merasa tidak puas. Temuan ini memperlihatkan bahwa meskipun sebagian besar responden berada pada kelompok usia produktif dan memiliki pendidikan menengah ke atas, kendala dalam penggunaan aplikasi masih dirasakan oleh sebagian peserta. Selain itu, jumlah responden berusia 56 tahun ke atas dan responden dengan pendidikan SD-SMP relatif sedikit sehingga keterwakilan kelompok tersebut dalam penelitian ini masih terbatas.

Berdasarkan temuan tersebut, peningkatan kualitas layanan Mobile JKN perlu diarahkan pada kemudahan penggunaan, kecepatan respons, dan penanganan kendala. BPJS Kesehatan disarankan mengevaluasi fungsi fitur pelayanan serta menyederhanakan petunjuk penggunaan agar lebih mudah dipahami peserta. Penyediaan saluran bantuan interaktif,

seperti *live chat*, juga dapat dioptimalkan agar peserta memperoleh arahan ketika mengalami kendala. Sementara itu, pihak rumah sakit dapat mendukung penggunaan aplikasi melalui penyediaan media informasi, demonstrasi singkat, dan pendampingan bagi peserta yang mengalami kesulitan.

KESIMPULAN DAN REKOMENDASI

Berdasarkan hasil penelitian dengan judul Hubungan Kualitas Layanan dengan Kepuasan Peserta dalam Menggunakan Aplikasi Mobile JKN di Rumah Sakit Islam Jakarta Pondok Kopi Tahun 2026, dapat disimpulkan bahwa terdapat hubungan yang signifikan antara kualitas layanan dengan kepuasan peserta dalam menggunakan aplikasi Mobile JKN dengan nilai *p-value* sebesar <0,001. Peserta yang menilai kualitas layanan dalam kategori buruk sebagian besar merasa tidak puas (87,5%), sedangkan peserta yang menilai kualitas layanan dalam kategori baik sebagian besar merasa puas (93,3%). BPJS Kesehatan diharapkan dapat meningkatkan kualitas layanan aplikasi Mobile JKN, khususnya pada aspek kecepatan respons, kemudahan penggunaan fitur, dan penanganan kendala. Penyediaan layanan bantuan interaktif seperti *live chat* serta penyederhanaan petunjuk penggunaan dapat dioptimalkan agar peserta lebih mudah memperoleh bantuan saat mengalami kesulitan. Pihak rumah sakit juga diharapkan mendukung penggunaan aplikasi melalui penyediaan media informasi, demonstrasi singkat, dan pendampingan bagi peserta yang membutuhkan bantuan dalam menggunakan Mobile JKN.

REFERENSI

1. Ananda, A. R., Ikawati, F. R., & Syukron, A. S. (2025). Tingkat Kepuasan Pasien BPJS Dalam Penggunaan Aplikasi Mobile JKN Rs Lavalette Malang. Jurnal Kesehatan Tambusai, 6(1).
2. Bhattacherjee, A. (2001). Understanding information systems continuance: An expectation-confirmation model. MIS Quarterly, 25(3), 351–370. https://doi.org/10.2307/3250921
3. BPJS Kesehatan. (2025, Juli 4). Laporan Pengelolaan Program Tahun 2024 dan Laporan Keuangan Tahun 2024 (Auditan). Kilas Korporasi Kontan. https://kilaskorporasi.kontan.co.id/news/laporan-pengelolaan-program-tahun-2024-dan-laporan-keuangan-tahun-2024-auditan

4. Budiarti, T. (2024). Efektivitas Aplikasi Mobile JKN Dalam Meningkatkan Pelayanan BPJS Kesehatan di Rumah Sakit Islam Malahayati Medan. Jurnal Kesmas Prima Indonesia, 8.
5. Dewan Jaminan Sosial Nasional. (2025). Monthly Report Monitoring JKN (Vol. 64). https://kesehatan.djsn.go.id/kesehatan/doc/laporan-bulanan/Monthly_Report_JKN_10_2025.pdf
6. Doll, W. J., & Torkzadeh, G. (1988). The measurement of end-user computing satisfaction. MIS Quarterly, 12(2), 259–274. https://doi.org/10.2307/248851
7. Ginting, A., Gaol, H., & Laowo, U. (2025). Hubungan Kualitas Layanan Aplikasi Mobile JKN dengan Kepuasan Pasien Peserta BPJS di Rumah Sakit Santa Elisabeth Medan. TeknoIS: Jurnal Ilmiah Teknologi Informasi dan Sains, 15.
8. Handayani, N. (2026). Systematic Literature Review: Evaluasi Program Jaminan Kesehatan Nasional (JKN) di Indonesia. Presidensial: Jurnal Hukum, Administrasi Negara, dan Kebijakan Publik, 3(1). https://doi.org/10.62383/presidensial.v3i.1580
9. Jannah, N. A., Susanto, I., & Putra Rakhmadani, P. D. (2023). Analisis Penggunaan Aplikasi Mobile JKN dengan Metode EUCS. Remik: Riset dan E-Jurnal Manajemen Informatika Komputer, 7(3). https://doi.org/10.33395/remik.v7i3.12826
10. Jin, H. J., Cheng, A. L., Qian, J. Y., Lin, L. M., & Tang, H. M. (2021). Effect and satisfaction of outpatient services by precision valuation reservation registration. World Journal of Clinical Cases. https://doi.org/10.12998/wjcc.v9.i26.7750
11. Jumawan, & Prasetyo, A. I. (2024). Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan, Harga, dan Fasilitas Terhadap Kepuasan Konsumen di Wuling Arista Bekasi. Jurnal Penelitian Ilmu-Ilmu Sosial, 1. https://doi.org/10.5281/zenodo.12800599
12. Komdigi. (2017, November 16). Menkominfo Apresiasi Aplikasi Mobile JKN. Komdigi.go.id. https://www.komdigi.go.id/berita/berita-komdigi/detail/menkominfo-apresiasi-aplikasi-mobile-jkn
13. Merliyanti, R., Novira, A., Abubakar, R. R. T., & Pradesa, H. A. (2025). Analisis Kualitas Layanan Digital Aplikasi Mobile JKN Menggunakan Metode E-Servqual di Puskesmas Cigadung Kota Bandung. Jurnal Cendekia Ilmiah, 5(1).
14. Oliver, R. L. (2010). Satisfaction: A behavioral perspective on the consumer (2nd ed.). M.E. Sharpe.
15. Putri, M. A. F., Wijaya, K. A. S., & Supriliyani, N. W. (2024). Efektivitas Aplikasi Mobile Jaminan Kesehatan Nasional (JKN) Dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan

(Studi Kasus Kantor BPJS Kesehatan Cabang Denpasar). Communication and Policy Review, 1(2). https://ijespgjournal.org/index.php/shkr

16. Santis, R., Wasita, R., & Karsana, I. (2025). Hubungan Kualitas Layanan Pendaftaran Online Mobile JKN dengan Tingkat Kepuasan Pasien Rawat Jalan Di Rumah Sakit Tingkat II Udayana Denpasar.
17. Saputra, H., & Istiqomah, R. (2024). Analisis Kualitas Layanan Mobile JKN Menggunakan Metode E-Service Quality, Customer Satisfaction Index (CSI) dan Importance Performance Analysis (IPA). Jurnal Jaminan Kesehatan Nasional, 4(1), 66–76. https://doi.org/10.53756/jjkn.v4i1.180
18. Solihah, M., & Meisari, W. (2024). Gambaran Kepuasan Pengguna Aplikasi Mobile JKN Dengan Metode Analisis E-Servqual. Termometer: Jurnal Ilmiah Ilmu Kesehatan Dan Kedokteran, 2(3), 161–174. https://doi.org/10.55606/termometer.v2i3.4117
19. Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 24 Tahun 2011 tentang Badan Penyelenggara Jaminan Sosial. (2011). https://peraturan.bpk.go.id/Details/39268
20. Yunus, M., Antu, M., & Rahman, M. (2025). Correlation Between Service Quality and Mobile Jkn User Satisfaction Among Outpatients at Otanaha Regional Public Hospital. *PRIMA WIYATA HEALTH*, *6*(2), 64–71. https://doi.org/10.60050/pwh.v6i2.96
21. Zeithaml, V. A., Parasuraman, A., & Malhotra, A. (2002). Service quality delivery through web sites: A critical review of extant knowledge. Journal of the Academy of Marketing Science, 30(4), 362–375. https://doi.org/10.1177/009207002236911