

Faktor yang Memengaruhi Kepuasan Pasien Pada Pelayanan *Mobile* Jaminan Kesehatan Nasional (JKN) di Puskesmas Medan Johor Kota Medan

Adri Imanuel L.B. Tobing¹, Nuraini², Khairatunnisa³

^{1,2,3} Institut Kesehatan Helvertia

Email: bimantara8088@gmail.com

Article History:

Received May 23rd, 2026

Accepted Ags 30th, 2026

Publish Ags 31st, 2026

Abstrak

Kepuasan pasien merupakan bentuk reaksi emosional yang muncul ketika pasien menilai kesesuaian antara harapan dan kenyataan pelayanan yang diterima. Pada pelayanan kesehatan digital, kepuasan tersebut merefleksikan penilaian pengguna terhadap aspek kemudahan penggunaan, keandalan sistem, dan kualitas layanan aplikasi mobile JKN. Data pengguna Mobile JKN Puskesmas Medan Johor hanya 27% pengguna sangat jauh sekali dari target 80%. Tujuan penelitian ini untuk mengetahui faktor yang memengaruhi kepuasan pasien pada pelayanan mobile JKN di Puskesmas Medan Johor Kota Medan. Jenis penelitian adalah kuantitatif dengan desain cross sectional. Populasi sebanyak 566 pasien dan sampel sebanyak 234 pasien dengan teknik accidental. Analisis data yang digunakan dengan uji chi-square dan uji regresi logistik pada taraf kepercayaan 95%. Berdasarkan hasil penelitian menunjukkan bahwa ada pengaruh bukti fisik ($p=0,044$), keandalan ($p=0,010$), ketanggapan ($p=0,032$), jaminan ($p=0,031$), empati ($p=0,001$) terhadap kepuasan pasien pada pelayanan mobile JKN di Puskesmas Medan Johor Kota Medan. Dapat disimpulkan bahwa faktor yang memengaruhi kepuasan pasien pada pelayanan mobile JKN di Puskesmas Medan Johor adalah variable bukti fisik, keandalan, ketanggapan, jaminan, dan empati. Disarankan agar meningkatkan pemahaman masyarakat mengenai kepuasan masyarakat pengguna aplikasi mobile JKN sebaiknya dilakukan lagi sosialisasi atau dibagikan brosur mengenai aplikasi mobile JKN kepada masyarakat agar lebih maksimal dan mudah di akses. Diharapkan pelayanan BPJS di Puskesmas Medan Johor bisa mengoptimalkan kinerja pegawai dan system aplikasi mobile JKN agar lebih maksimal dan mudah di akses oleh peserta BPJS Kesehatan.

Kata Kunci : *Mobile* JKN, BPJS Kesehatan, Kepuasan

Abstract

Patient satisfaction is a form of emotional response that arises when a patient evaluates the match between their expectations and the actual services received. In digital health services, this satisfaction reflects users assessments of aspects such as ease of use, system reliability, and the quality of the JKN mobile application service. The purpose of this study is to determine the factors influencing patient satisfaction with the JKN mobile service at Medan Johor Health Center, Medan City. The type of research is quantitative with a cross-sectional design. The population consists of 566 patients and the sample consists of 234 patients using accidental sampling technique. Data analysis used univariate, biivariate analysis using chi-square and multivariate test statistik with logistic regression test statistics at a confidence level of 95% ($\alpha=0.05$). Based on the research results, it shows that there is an influence of tangible evidence ($p=0,044$), reliability ($p=0,010$), responsiveness ($p=0,032$), assurance ($p=0,031$), and empathy ($p=0,001$) on patient satisfaction with the JKN mobile service at Medan Johor Health Center, Medan City. It can be concluded that the factors influencing patient satisfaction with mobile JKN services at the Medan Johor Community Health Center are the variabel of tangible evidence, reliability, responsiveness, assurance, and empathy. It is recommended to improve public understanding of user satisfaction with the JKN mobile application, socialization should be conducted again or brochures about the JKN mobile application should be distributed to the public to make it more optimal and easily accessible. It is hoped that the BPJS Health service at Medan Johor

Health Center can optimize employee performance and the JKN mobile application system to make it more optimal and easily accessible by BPJS Health participants..

Keyword : *Mobile JKN, BPJS Health*

1. PENDAHULUAN

Perkembangan teknologi informasi yang ditandai dengan meningkatnya penggunaan *smartphone* turut mendorong inovasi dalam sistem pelayanan, termasuk pelayanan kesehatan. Penerapan teknologi digital berperan dalam mempercepat akses informasi dan meningkatkan kualitas layanan kepada masyarakat. Oleh karena itu, BPJS Kesehatan memanfaatkan teknologi *smartphone* untuk mengembangkan layanan kesehatan secara digital.

Badan Pusat Statistik (BPS) menyebutkan pengguna *smartphone* di Indonesia diperkirakan mencapai 355,62 juta pengguna, dimana angka ini meningkat 4,2% dari tahun sebelumnya. Penggunaan *smartphone* sangat banyak membantu dalam melaksanakan aktivitas apapun bahkan banyak perusahaan yang meningkatkan kinerja perusahaannya dengan memanfaatkan teknologi *smartphone* seperti yang dilakukan oleh Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS) Kesehatan [1]. BPJS Kesehatan lahir berdasarkan Undang-Undang Nomor 40 Tahun 2004 tentang Sistem Jaminan Sosial Nasional (UU SJSN) dan Undang-Undang Nomor 24 Tahun 2011 tentang Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (UU BPJS), merupakan usaha pemerintah dalam memberikan suatu bentuk jaminan sosial sebagai tanda besarnya perhatian pemerintah di bidang ketenagakerjaan [2]. BPJS Kesehatan berperan sebagai lembaga yang menyelenggarakan jaminan sosial di bidang kesehatan dengan tujuan memastikan masyarakat memperoleh pelayanan kesehatan secara menyeluruh, mencakup aspek promotif, preventif, kuratif, dan rehabilitatif. Dalam pelaksanaan tugas tersebut, BPJS Kesehatan terus melakukan upaya perbaikan kualitas layanan secara berkesinambungan, baik pada proses administrasi maupun pelayanan kepada peserta.

Untuk mendukung peningkatan mutu dan kemudahan pelayanan, BPJS Kesehatan mengimplementasikan berbagai inovasi berbasis teknologi informasi, salah satunya melalui pengembangan layanan digital. Layanan ini memungkinkan peserta memperoleh informasi kepesertaan, melakukan pendaftaran, serta mengakses layanan administrasi secara daring, sehingga diharapkan dapat meningkatkan efisiensi, memperluas jangkauan layanan, dan meningkatkan kepuasan peserta [2].

Kepuasan pasien merupakan bentuk reaksi emosional yang muncul ketika pasien menilai kesesuaian antara harapan dan kenyataan pelayanan yang diterima. Pada pelayanan kesehatan digital, kepuasan tersebut merefleksikan penilaian pengguna terhadap aspek kemudahan penggunaan, keandalan sistem, dan kualitas layanan aplikasi Mobile JKN [3]. Kepuasan masyarakat adalah respon emosional terhadap pengalaman-pengalaman berkaitan dengan produk atau jasa tertentu yang dibeli, gerai ritel, atau bahkan pola perilaku (seperti perilaku belanja dan perilaku pembeli), serta pasar secara keseluruhan [4].

Kualitas pelayanan memegang peranan penting dalam penerapan Mobile JKN karena aplikasi ini berfungsi sebagai media utama interaksi antara peserta dan BPJS Kesehatan dalam sistem pelayanan kesehatan berbasis digital. Pengguna Mobile JKN sangat ditentukan oleh stabilitas sistem, kemudahan pengoperasian, kecepatan layanan, serta kejelasan informasi yang tersedia dalam aplikasi [5].

Apabila kualitas pelayanan digital melalui Mobile JKN belum optimal ditandai dengan gangguan sistem, hambatan akses, atau informasi yang kurang jelas, kondisi tersebut dapat menimbulkan ketidaknyamanan bagi pengguna dan berdampak pada penurunan tingkat kepuasan

serta kepercayaan terhadap layanan. Pelayanan digital yang berkualitas mampu meningkatkan kemudahan akses, efisiensi waktu, dan rasa aman, sehingga mendorong penggunaan aplikasi secara berkelanjutan [6].

Berdasarkan penelitian Pane, Sinurat dan Telaumbanua tahun 2024 di Medan didapatkan bahwa dimensi *tangibles* dan *empathy* menunjukkan tingkat kepuasan tertinggi (97,8%), diikuti *reliability* dan *assurance* (96,7%), sedangkan dimensi *responsiveness* memiliki tingkat kepuasan terendah namun tetap tinggi (94,4%) [7].

Pengembangan aplikasi Mobile JKN oleh BPJS Kesehatan merupakan bagian dari upaya transformasi pelayanan kesehatan berbasis digital yang bertujuan meningkatkan kemudahan akses layanan, efisiensi proses administrasi, serta kepuasan pasien. Melalui aplikasi ini, pelayanan diharapkan menjadi lebih praktis dengan berkurangnya antrean, waktu tunggu yang lebih singkat, dan pengalaman pelayanan yang lebih nyaman bagi peserta JKN. Kondisi di lapangan menunjukkan bahwa pemanfaatan Mobile JKN belum berjalan sesuai dengan harapan. Data nasional hingga tahun 2022 menunjukkan bahwa tingkat penggunaan aplikasi Mobile JKN masih tergolong rendah, yakni sekitar 4,15% dari total peserta BPJS Kesehatan yang telah menggunakan aplikasi tersebut. Dari jumlah peserta BPJS Kesehatan yang mencapai lebih dari 241,75 juta jiwa, pengguna aktif Mobile JKN diperkirakan baru sekitar 16,03 juta orang. Rendahnya pemanfaatan tersebut disertai dengan berbagai permasalahan yang dialami pengguna, antara lain kendala teknis aplikasi, hambatan akses, keterbatasan pemahaman dalam penggunaan fitur, serta kecenderungan sebagian masyarakat untuk tetap memilih pelayanan secara langsung. Kondisi tersebut mencerminkan adanya kesenjangan antara tujuan ideal digitalisasi pelayanan kesehatan melalui Mobile JKN dengan realitas pemanfaatan serta pengalaman pengguna di lapangan. Rendahnya tingkat penggunaan aplikasi ini mengindikasikan bahwa layanan Mobile JKN belum sepenuhnya mampu memenuhi harapan dan kebutuhan pasien, sehingga berpotensi memengaruhi tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan kesehatan berbasis digital [8].

Sebagian besar kajian tentang kepuasan pasien masih diarahkan pada pelayanan kesehatan secara langsung, sementara penelitian yang menelaah kepuasan pasien terhadap pelayanan Mobile JKN, khususnya di fasilitas pelayanan kesehatan primer, belum banyak dilakukan. Padahal, *Mobile JKN* telah menjadi salah satu media utama dalam penyelenggaraan pelayanan kesehatan digital pada sistem Jaminan Kesehatan Nasional. Terbatasnya penelitian yang mengkaji kepuasan pasien terhadap pelayanan Mobile JKN, terutama pada fasilitas pelayanan kesehatan primer, dapat berdampak pada minimnya bukti empiris yang mendukung proses evaluasi dan peningkatan kualitas layanan digital tersebut. Tanpa dukungan kajian ilmiah yang memadai, pengembangan Mobile JKN berpotensi belum sepenuhnya mencerminkan kebutuhan, pengalaman, dan harapan pasien sebagai pengguna layanan [8].

Penelitian ini dilakukan di Puskesmas Medan Johor. Puskesmas Medan Johor adalah salah satu pusat pelayanan yang bekerjasama dengan BPJS Kesehatan. Puskesmas ini merupakan layanan kesehatan milik pemerintah Kota Medan yang beralamat di Jalan. Karya Jaya No. 5 Pangkalan Masyhur, Kecamatan Medan Johor, Kota Medan, Sumatera Utara 2019. Berdasarkan observasi pasien di Puskesmas ini khususnya pasien rawat jalan mengeluhkan pelayanan Puskesmas diantaranya, pelayanan yang kurang optimal, keterlambatan kunjungan dokter, alat kesehatan dan peralatan medis yang kurang memadai, tingkat kebersihan yang kurang memadai, lingkungan yang kurang bersih dan kurangnya keamanan karena sering terjadi kehilangan barang diruangan rawat inap.

Selama ini, penggunaan aplikasi *Mobile JKN* telah diimplementasikan. Namun, masalahnya adalah bahwa sebagian besar peserta BPJS Kesehatan masih lebih memilih untuk mencari informasi atau mengajukan pengaduan langsung ke Kantor Cabang/Kantor Layanan. Data pengguna *mobile JKN* di Tahun 2025, tercatat hanya pada bulan Januari sebesar 16%, Februari sebesar 17%, Maret

sebesar 19%, April sebesar 17%, Mei sebesar 17%, dan Juni sebesar 17%, dengan target pengguna 80% pasien yang menggunakan aplikasi *Mobile JKN*. Hal ini diduga karena tidak bisa menggunakan aplikasi atau kurangnya kualitas layanan aplikasi tersebut.

Temuan observasi dan wawancara dengan pasien pengguna *Mobile JKN* yaitu terkadang aplikasi tidak dapat digunakan jika tidak diperbarui secara bersamaan; setiap kali memulai aplikasi selalu diminta untuk mengunggah *update* terbaru, namun setelah *update* selesai pun tetap tidak bisa *login* dan tidak dapat melakukan transaksi apapun. Lalu pengguna aplikasi *Mobile JKN* mengalami kendala saat memasukkan informasi pribadi, menerima pesan bahwa formulir tidak dapat diisi dan harus segera mencoba lagi. Dan pengguna menganggap bahwa aplikasi *Mobile JKN* menantang bagi orang yang berusia di atas 40 tahun dan menjadi lebih sulit jika terjadi input data yang tidak benar, seperti memperbarui data peserta atau lupa kata sandi. Selain itu, dalam proses registrasi peserta baru melalui *Mobile JKN*, peserta akan mendapatkan kode OTP (*One Time Password*) yang akan dikirimkan via sms (*Short Message Service*) dengan beban biaya / pulsa calon peserta. Kendalanya adalah, tidak sedikit calon peserta yang tidak memiliki pulsa. Selanjutnya, terkait dengan penggunaan antrean online ke fasilitas kesehatan yang dapat diakses dari *Mobile JKN* ini juga sering mengalami kendala disebabkan hanya membaca 1 (satu) *user* saja dalam satu kartu keluarga, sehingga untuk keluarga yg lain yg bukan merupakan *user* ini tidak dapat mengakses antrean online *Mobile JKN* untuk pendaftaran ke puskesmas.

Data pengguna *Mobile JKN* BPJS Kesehatan pada pasien Puskesmas Medan Johor yang hanya 27% pengguna menunjukkan bahwa kurangnya peminat masyarakat yang melakukan perobatan baik rawat jalan yang tidak melebihi angka 80% ini belum mencapai target yang telah ditetapkan oleh BPJS Kesehatan. Hal ini ditelusuri banyak permasalahan dan kekhawatiran yang terjadi [2].

Berdasarkan latar belakang yang telah diuraikan di atas maka peneliti tertarik untuk melakukan penelitian yang berjudul “Faktor Yang Memengaruhi Kepuasan Pasien pada Pelayanan *Mobile Jaminan Kesehatan Nasional (JKN)* di Puskesmas Medan Johor Kota Medan”.

2. METODOLOGI PENELITIAN

Metodologi Penelitian

Jenis penelitian yang digunakan adalah penelitian analitik observasional pendekatan kuantitatif. Desain penelitian ini menggunakan desain *cross sectional*. Sumber data dari variabel independen dan variabel dependen dengan menggunakan kuesioner. Penelitian ini dilakukan di Puskesmas Medan Johor. Populasi dalam penelitian ini adalah Puskesmas Medan Johor dengan mengambil populasi yaitu 566 orang dan sampel 234 orang dengan teknik *accidental sampling*. Analisis data menggunakan program SPSS dengan uji *Chi-Square* dan analisis data multivariat dengan uji *refresi logistik*.

3. HASIL DAN PEMBAHASAN

1) Hasil

Analisis Univariat

Tabel 1. Distribusi Frekuensi Responden Berdasarkan Karakteristik di Puskesmas Medan Johor

No.	Karakteristik	Frekuensi (f)	Persentase (%)
Usia			
1.	20-23 Tahun	58	24,8

No.	Karakteristik	Frekuensi (f)	Persentase (%)
Usia			
2.	24-27 Tahun	64	27,4
3.	28-31 Tahun	54	23,1
4.	32-35 Tahun	29	12,4
5.	36-39 Tahun	21	9,0
6.	40-43 Tahun	8	3,4
Jumlah		234	100,0
Jenis Kelamin			
1.	Laki-laki	111	47,4
2.	Perempuan	123	52,6
Jumlah		234	100,0
Pekerjaan			
1.	PNS	49	20,9
2.	Petani	90	38,5
3.	Wiraswasta	95	40,6
Jumlah		234	100,0
Pendidikan			
1.	SMA/SMK	127	54,3
2.	D3	36	15,4
3.	D4/S1	71	30,3
Jumlah		234	100,0

Berdasarkan tabel 1, dari 234 responden, diketahui responden yang usia 20-23 Tahun sebanyak 58 responden (24,8%), 24-27 Tahun sebanyak 64 responden (27,4%), 28-31 Tahun sebanyak 54 responden (23,1%), 32-35 Tahun sebanyak 29 responden (12,4%), 36-39 Tahun sebanyak 21 responden (9,0%), 40-43 Tahun sebanyak 8 responden (3,4%). Pada karakteristik jenis kelamin laki-laki sebanyak 111 responden (47,4%), perempuan sebanyak 123 responden (52,6%) dan pekerjaan PNS sebanyak 49 responden (20,9%), petani sebanyak 90 responden (38,5%), wiraswasta sebanyak 95 responden (40,6%). Karakteristik pendidikan SMA/SMK sebanyak 127 responden (54,3%), D3 sebanyak 36 responden (15,4%), dan D4/S1 sebanyak 71 responden (30,3%).

Analisis Bivariat

Analisis Bivariat bertujuan untuk menganalisis kepuasan pasien pada pelayanan *mobile* jaminan kesehatan nasional (JKN) di Puskesmas Medan Johor Kota Medan dengan menggunakan *Chi-Square*.

Tabel 2. Faktor yang Memengaruhi Kepuasan Pasien pada Pelayanan *Mobile* Jaminan Kesehatan Nasional (JKN) di Puskesmas Medan Johor Kota Medan

Variabel	Kepuasan Pasien Pada Pelayanan <i>Mobile</i> Jaminan Kesehatan Nasional (JKN)				Total		<i>Sig-p</i>
	Kurang		Baik				
	f	%	f	%	f	%	
	Bukti Fisik (<i>Tangibles</i>)						
Kurang	71	30,3	52	22,2	123	52,6	0,003

Variabel	Kepuasan Pasien Pada Pelayanan Mobile Jaminan Kesehatan Nasional (JKN)				Total		Sig-p
	Kurang		Baik		f	%	
	f	%	f	%			
Baik	72	30,8	39	16,7	111	47,4	0,004
Total	143	61,1	91	38,9	234	100,0	
Keandalan (<i>Reliability</i>)							
Kurang	69	29,5	49	20,9	118	50,4	0,002
Baik	74	31,6	42	17,9	116	49,6	
Total	143	61,1	91	38,9	234	100,0	
Ketanggapan (<i>Responsiveness</i>)							
Kurang	73	31,2	53	22,6	126	53,8	0,036
Baik	70	29,9	38	16,2	108	46,2	
Total	143	61,1	91	38,9	234	100,0	
Jaminan (<i>Assurance</i>)							
Kurang	86	36,8	42	17,9	128	54,7	0,000
Baik	57	24,4	49	20,9	106	45,3	
Total	143	61,1	91	38,9	234	100,0	
Empati (<i>Emphy</i>)							
Kurang	73	31,2	48	20,5	121	51,7	0,000
Baik	70	29,9	43	18,4	113	48,3	
Total	143	61,1	91	38,9	234	100,0	

Berdasarkan tabel 2. hasil uji analisis *chi square* hubungan antara bukti fisik (*Tangibles*) ($p = 0,003$), keandalan (*Reliability*) ($p = 0,004$), ketanggapan (*Responsiveness*) ($p = 0,002$), jaminan (*Assurance*) ($p = 0,036$) dan empati (*Empathy*) ($p = 0,000$) dengan kepuasan pasien pada pelayanan *mobile* jaminan kesehatan nasional (JKN) di Puskesmas Medan Johor Kota Medan.

Analisis Bivariat

Tabel 1. Uji Regresi Logistik Step 1

Variabel	β	Sig-p	Exp (β)
Step 1 ^a Bukti Fisik (<i>Tangibles</i>)	0,324	0,044	0,723
Keandalan (<i>Reliability</i>)	0,282	0,010	0,754
Ketanggapan (<i>Responsiveness</i>)	0,331	0,032	0,718
Jaminan (<i>Assurance</i>)	0,596	0,031	1,815
Empati (<i>Empathy</i>)	0,773	0,001	0,930
Constant	0,157	0,006	1,169

Berdasarkan Tabel 3. di atas uji *regresi logistik* Step 1 yang dilakukan yaitu: Bukti Fisik (*Tangibles*) memiliki nilai *sig-p* $0,044 < 0,05$, (*Exp* (β)= 0,723), Keandalan (*Reliability*) memiliki nilai *sig-p* $0,010 < 0,05$, (*Exp* (β)= 0,754), Ketanggapan (*Responsiveness*) memiliki nilai *sig-p* $0,032 < 0,05$, (*Exp* (β)= 0,718), Jaminan (*Assurance*) memiliki nilai *sig-p* $0,031 < 0,05$, (*Exp* (β)= 1,815), Empati (*Empathy*) memiliki nilai *sig-p* $0,001 < 0,05$, (*Exp* (β)= 0,930) memiliki pengaruh secara signifikan terhadap kepuasan pasien pada pelayanan *mobile* Jaminan Kesehatan Nasional (JKN) di Puskesmas Medan Johor Kota Medan.

2) Pembahasan

Pengaruh Bukti Fisik (*Tangibles*) terhadap Kepuasan Pasien pada Pelayanan *Mobile Jaminan Kesehatan Nasional (JKN)* di Puskesmas Medan Johor Kota Medan

Berdasarkan hasil penelitian menunjukkan bahwa variabel bukti fisik (*Tangibles*) memiliki nilai $\text{sig-p } 0,003 < 0,05$ artinya bukti fisik (*Tangibles*) memiliki hubungan secara signifikan dengan kepuasan pasien pada pelayanan *mobile Jaminan Kesehatan Nasional (JKN)* di Puskesmas Medan Johor Kota Medan. Berdasarkan hasil penelitian uji statistik secara multivariat dengan uji *regresi logistik* ganda diperoleh hasil bahwa bukti fisik (*Tangibles*) memiliki pengaruh secara signifikan terhadap kepuasan pasien pada pelayanan *mobile Jaminan Kesehatan Nasional (JKN)* di Puskesmas Medan Johor Kota Medan dengan nilai $p = 0,044 < 0,05$, ($\text{Exp } (\beta) = 0,723$).

Penelitian ini sejalan dengan yang dilakukan oleh Suciati, Zaman, dan Gustina (2023) yang berjudul “Analisis Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Di Rumah Sakit Umum Daerah Dr. H. Mohamad Rabain Kabupaten Muara Enim Tahun 2022”. Desain penelitian ini menggunakan *Cross Sectional*, dimana populasi dalam penelitian ini sebanyak 5.362 responden, dengan sampel 99 responden yang berkunjung. Metode pengambilan sampel dalam penelitian secara *purposive sampling*. Pengumpulan dan pengambilan data dengan menggunakan kuesioner. Hasil analisis uji statistik dengan menggunakan uji statistik *Chi-Square* dan regresi logistik dimana hasilnya menunjukkan ada hubungan bermakna ($p \text{ value} < 0,05$) untuk variabel *responsiveness* ($p \text{ value } 0,032$), dan *tangible* ($p \text{ value } 0,000$). Dari hasil uji statistik multivariat diperoleh faktor dominan terhadap kepuasan pasien terhadap pelayanan adalah *tangible* ($p = 0,000$; $\text{OR} = 18,631$) [19].

Bukti fisik (*Tangible*) meliputi penampilan luar fisik perusahaan yaitu kondisi gedung, sarana penunjang sehari-hari, dan penampilan dalam perusahaan yang meliputi kondisi kebersihan, suasana dalam gedung, dan lain-lain. Bukti fisik (*Tangible*) berpengaruh positif terhadap kepuasan pelanggan, karena hubungan dari bukti fisik (*Tangible*) dapat mempengaruhi keyakinan dan persepsi pelanggan. [10]. Bukti fisik (*Tangible*) adalah bentuk aktualisasi nyata secara fisik dapat terlihat atau digunakan oleh pegawai sesuai dengan penggunaan dan pemanfaatannya yang dapat dirasakan membantu pelayanan yang diterima oleh orang yang menginginkan pelayanan, sehingga puas atas pelayanan yang dirasakan, yang sekaligus menunjukkan prestasi kerja atas pemberian pelayanan yang diberikan [11].

Asumsi peneliti penelitian menunjukkan bahwa variabel bukti fisik berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan masyarakat pengguna *mobile JKN*. Peneliti menjelaskan tampilan fisik dari puskesmas seperti memiliki peralatan yang lengkap untuk mendukung proses perawatan dan perbaikan, memiliki ruang tunggu yang nyaman, serta tenaga kesehatan berpenampilan rapi. Hal ini dapat diartikan bahwa bukti fisik sangat berpengaruh terhadap kepuasan masyarakat. Harapan konsumen dapat meningkat dengan melihat bukti fisik dari perusahaan penyedia jasa. Artinya semakin baik persepsi masyarakat terhadap bukti fisik maka kepuasan masyarakat juga akan semakin tinggi. Namun bila persepsi masyarakat terhadap bukti fisik buruk maka kepuasan masyarakat juga akan semakin rendah.

Pengaruh Keandalan (*Reliability*) terhadap Kepuasan Pasien pada Pelayanan *Mobile Jaminan Kesehatan Nasional (JKN)* di Puskesmas Medan Johor Kota Medan

Berdasarkan hasil penelitian menunjukkan bahwa variabel keandalan (*Reliability*) memiliki nilai $\text{sig-p } 0,004 < 0,05$ artinya keandalan (*Reliability*) memiliki hubungan secara signifikan dengan kepuasan pasien pada pelayanan *mobile Jaminan Kesehatan Nasional (JKN)* di Puskesmas Medan Johor Kota Medan. Berdasarkan hasil penelitian uji statistik secara multivariat dengan uji *regresi logistik* ganda diperoleh hasil bahwa keandalan (*Reliability*) memiliki pengaruh secara signifikan terhadap kepuasan pasien pada pelayanan *mobile Jaminan Kesehatan Nasional (JKN)* di Puskesmas

Medan Johor Kota Medan dengan nilai $p = 0,010 < 0,05$, ($Exp(\beta) = 0,754$).

Penelitian ini sejalan dengan yang dilakukan oleh Soumokil, Syafar, dan Yusuf (2021) yang berjudul “Analisis Kepuasan Pasien Di Rumah Sakit Umum Daerah Piru”. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kehandalan, jaminan, bukti fisik, empati dan tanggap menghasilkan nilai $p=0,000$ hal ini berarti ada hubungan antara semua variabel dengan kepuasan pasien. Kesimpulan: bahwa ada hubungan antara kehandalan, jaminan, bukti fisik, empati dan tanggap dengan kepuasan pasien. Peningkatan mutu/kualitas pelayanan sangat diperlukan untuk keahlian sesuai bidang keilmuan masing-masing pada seluruh tenaga pemberi pelayanan kesehatan [12].

Keandalan (*Reability*) meliputi kemampuan memberikan pelayanan yang dijanjikan dengan segera, akurat dan memuaskan. Kecepatan yaitu suatu kemampuan untuk melayani secara cepat yang mengacu terhadap kepuasan pelanggan. Kecepatan adalah waktu yang digunakan dalam melayani pelanggan atau pelanggan minimal dengan batas waktu standar pelayanan yang ditentukan oleh perusahaan. Kecepatan tanpa ketepatan dalam bekerja tidak menjamin kepuasan para pelanggan. Oleh karena itu ketepatan sangatlah penting dalam pelayanan. Pelayanan yang cepat akan meningkatkan kepuasan, begitu juga dengan ketepatan waktu, bahwa pelaksanaan pelayanan harus diselesaikan dengan tepat pada waktu yang sudah ditentukan [13].

Keandalan (*Reability*) merupakan salah satu dari lima dimensi mutu pelayanan dan mutu pelayanan berkaitan erat dengan kepuasan, dimana mutu yang baik akan memberikan pengalaman bagi pelanggan dan selanjutnya akan mengundang mereka datang kembali untuk kunjungan berikutnya dan menjadi pelanggan yang loyal. Kehandalan mempunyai pengaruh positif terhadap kepuasan konsumen. Semakin baik persepsi konsumen terhadap kehandalan perusahaan maka kepuasan konsumen juga akan semakin tinggi dan begitu pula sebaliknya [14].

Asumsi peneliti penelitian menunjukkan bahwa variabel kehandalan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan masyarakat pengguna *mobile* JKN. Peneliti menjelaskan kemampuan yang dimiliki tenaga kesehatan untuk memberikan pelayanan yang dijanjikan dengan segera, akurat dan tepat. Kehandalan adalah sejauh mana puskesmas memberikan pelayanan terhadap masyarakat. Karena semakin tinggi pelayanan yang diberikan maka akan semakin tinggi pula kepuasan masyarakat terhadap pelayanan yang dirasakan masyarakat. Hal ini dapat diartikan bahwa kehandalan sangat berpengaruh terhadap kepuasan masyarakat. Hubungan keandalan (*Reability*) berpengaruh positif terhadap kepuasan masyarakat karena semakin baik persepsi masyarakat terhadap kehandalan maka kepuasan masyarakat akan semakin naik. Jika persepsi masyarakat buruk maka kepuasan masyarakat juga akan semakin rendah.

Pengaruh Ketanggapan (*Responsiveness*) terhadap Kepuasan Pasien pada Pelayanan *Mobile* Jaminan Kesehatan Nasional (JKN) di Puskesmas Medan Johor Kota Medan

Berdasarkan hasil penelitian menunjukkan bahwa variabel ketanggapan (*Responsiveness*) memiliki nilai $sig-p$ $0,002 < 0,05$ artinya ketanggapan (*Responsiveness*) memiliki hubungan secara signifikan dengan kepuasan pasien pada pelayanan *mobile* Jaminan Kesehatan Nasional (JKN) di Puskesmas Medan Johor Kota Medan. Berdasarkan hasil penelitian uji statistik secara multivariat dengan uji *regresi logistik* ganda diperoleh hasil bahwa ketanggapan (*Responsiveness*) memiliki pengaruh secara signifikan terhadap kepuasan pasien pada pelayanan *mobile* Jaminan Kesehatan Nasional (JKN) di Puskesmas Medan Johor Kota Medan dengan nilai $p = 0,032 < 0,05$, ($Exp(\beta) = 0,718$).

Penelitian ini sejalan dengan yang dilakukan oleh Sari dan Setiawan yang berjudul Pengalaman pengguna dan tantangan penerapan *mobile* JKN di fasilitas kesehatan tingkat pertama yang menunjukkan hasil penelitian ketanggapan menjadi kunci kesuksesan di daerah dengan akses internet terbatas. Aplikasi yang tetap dapat merespons meski jaringan lemah dinilai sangat

memuaskan. Sebaliknya, ketergantungan pada jaringan kuat menjadi keluhan utama 61% responden [15].

Ketanggapan (*Responsiveness*) meliputi kecepatan tanggapan terhadap jasa yang dibutuhkan pelanggan, pelayanan yang tepat terhadap pelanggan dan keinginan membantu pelanggan. Hubungan ketanggapan (*Responsiveness*) terhadap kepuasan pelanggan adalah berpengaruh positif [16].

Daya tanggap (*Responsiveness*) yaitu suatu kebijakan untuk membantu dan memberikan pelayanan yang cepat (*responsif*) dan tepat kepada pelanggan, dengan menyampaikan informasi yang jelas. Ketanggapan petugas kesehatan berhubungan dengan aspek kesiapan dari petugas kesehatan dalam memenuhi kebutuhan pasien akan pelayanan yang diinginkan. Tingkat kesiapan dari petugas kesehatan dalam memberikan pelayanan merupakan salah satu aspek yang mempengaruhi penilaian pasien atas mutu pelayanan yang diselenggarakan. Membiarkan konsumen menunggu merupakan persepsi yang *negative* dalam kualitas pelayanan. Cepat tanggap atau tidaknya petugas kesehatan terhadap keluhan pasien akan sangat mempengaruhi kepuasan dari pasien tersebut [17].

Asumsi peneliti penelitian menunjukkan bahwa variabel daya tanggap berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan masyarakat pengguna *mobile* JKN. Peneliti menjelaskan bahwa pelayanan yang cepat diberikan kepada masyarakat, keinginan para tenaga kesehatan untuk membantu masyarakat serta kesiapan tenaga kesehatan menanggapi keluhan masyarakat Puskesmas Medan Johor. Semakin tinggi pelayanan yang diberikan maka akan semakin tinggi pula kepuasan masyarakat. Hal ini karena nilai positif dari daya tanggap menunjukkan semakin baik, daya tanggap yang diberikan maka akan diikuti dengan makin baiknya peningkatan kepuasan terhadap masyarakat.

Pengaruh Jaminan (*Assurance*) terhadap Kepuasan Pasien pada Pelayanan *Mobile* Jaminan Kesehatan Nasional (JKN) di Puskesmas Medan Johor Kota Medan

Berdasarkan hasil penelitian menunjukkan bahwa variabel jaminan (*Assurance*) memiliki nilai $\text{sig-}p$ $0,036 < 0,05$ artinya jaminan (*Assurance*) memiliki hubungan secara signifikan dengan kepuasan pasien pada pelayanan *mobile* Jaminan Kesehatan Nasional (JKN) di Puskesmas Medan Johor Kota Medan. Berdasarkan hasil penelitian uji statistik secara multivariat dengan uji *regresi logistik* ganda diperoleh hasil bahwa jaminan (*Assurance*) memiliki pengaruh secara signifikan terhadap kepuasan pasien pada pelayanan *mobile* Jaminan Kesehatan Nasional (JKN) di Puskesmas Medan Johor Kota Medan dengan nilai $p = 0,031 < 0,05$, ($\text{Exp}(\beta) = 1,815$).

Penelitian ini sejalan dengan yang dilakukan oleh Ngula, Rasman, dan Settadi tahun 2020 tentang faktor-faktor yang berhubungan dengan kepuasan pasien rawat jalan di RSUD Abdul Wahab Sjahranie Samarinda. Hasil analisis univariat bahwa pasien rawat jalan yang puas dengan pelayanan kesehatan 55 orang (82,1%) dan yang tidak puas 12 orang (17,9%). Hasil analisis bivariat menunjukkan dari 8 ada 2 variabel yang memiliki hubungan bermakna dengan kepuasan pasien rawat jalan, yaitu: variabel *assurance* ($p\text{-value} = 0,033$) dengan nilai $\text{OR} = 4,523$ dan variabel *responsiveness* ($p\text{-value} = 0,048$) dengan nilai $\text{OR} = 4,111$. Hasil analisis multivariat didapatkan variabel *assurance* merupakan variabel paling dominan berhubungan dengan kepuasan pasien ($p\text{-value} = 0,039$) dengan nilai $\text{OR} = 6,368$ [18].

Jaminan (*Assurance*) merupakan pengetahuan terhadap produk secara tepat, kesopan-santunan karyawan dalam memberikan informasi, kemampuan dalam memberikan pelayanan dan kemampuan dalam menanamkan kepercayaan dan keyakinan konsumen terhadap perusahaan. Jaminan (*Assurance*) dengan kepuasan pelanggan memiliki pengaruh positif, artinya jika nilai jaminan (*Assurance*) naik, maka akan diikuti dengan naiknya tingkat kepuasan pelanggan, dengan demikian sebaliknya jika nilai jaminan (*Assurance*) terhadap kepuasan menurun maka akan diikuti dengan menurunnya tingkat kepuasan pelanggan [19].

Hubungan jaminan (*Assurance*) dengan kepuasan pasien ialah jaminan mempunyai pengaruh

positif dan signifikan terhadap kepuasan pasien. Semakin baik persepsi pasien terhadap jaminan maka kepuasan pasien akan semakin tinggi, dan jika persepsi pasien terhadap jaminan buruk maka kepuasan pasien akan semakin rendah [20].

Asumsi peneliti penelitian menunjukkan bahwa variabel jaminan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan masyarakat pengguna *mobile* JKN. Peneliti menjelaskan bahwa kurangnya informasi dari tenaga kesehatan dan pasien kurang memahami tentang aplikasi *mobile* JKN ini, maka dari itu perlu ada sosialisasi lebih sering kepada pasien terutama kepada pasien yang lanjut usia. Semakin baik jaminan yang diberikan maka akan semakin tinggi pula kepuasan masyarakat pengguna *mobile* JKN. Jika nilai jaminan (*Assurance*) naik, maka akan diikuti dengan naiknya tingkat kepuasan masyarakat, dengan demikian sebaliknya jika nilai jaminan (*Assurance*) terhadap kepuasan menurun maka akan diikuti dengan menurunnya tingkat kepuasan masyarakat pengguna *mobile* JKN.

Pengaruh Empati (*Empathy*) terhadap Kepuasan Pasien pada Pelayanan *Mobile* Jaminan Kesehatan Nasional (JKN) di Puskesmas Medan Johor Kota Medan

Berdasarkan hasil penelitian menunjukkan bahwa variabel empati (*Empathy*) memiliki nilai *sig-p* $0,000 < 0,05$ artinya empati (*Empathy*) memiliki hubungan secara signifikan dengan kepuasan pasien pada pelayanan *mobile* Jaminan Kesehatan Nasional (JKN) di Puskesmas Medan Johor Kota Medan. Berdasarkan hasil penelitian uji statistik secara multivariat dengan uji *regresi logistik* ganda diperoleh hasil bahwa empati (*Empathy*) memiliki pengaruh secara signifikan terhadap kepuasan pasien pada pelayanan *mobile* Jaminan Kesehatan Nasional (JKN) di Puskesmas Medan Johor Kota Medan dengan nilai $p = 0,001 < 0,05$, ($Exp(\beta) = 0,930$).

Penelitian ini sejalan dengan yang dilakukan oleh Soumokil, Syafar, dan Yusuf (2021) yang berjudul “Analisis Kepuasan Pasien Di Rumah Sakit Umum Daerah Piru”. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kehandalan, jaminan, bukti fisik, empati dan tanggap menghasilkan nilai $p=0,000$ hal ini berarti ada hubungan antara semua variabel dengan kepuasan pasien. Kesimpulan: bahwa ada hubungan antara kehandalan, jaminan, bukti fisik, empati dan tanggap dengan kepuasan pasien.

Peningkatan mutu/kualitas pelayanan sangat diperlukan untuk keahlian sesuai bidang keilmuan masing-masing pada seluruh tenaga pemberi pelayanan kesehatan [12].

Empaty (*Empathy*) merupakan perhatian perusahaan kepada konsumen yang mencakup kemudahan dalam bertransaksi dengan perusahaan, kemampuan karyawan untuk berkomunikasi dengan konsumen, dan usaha perusahaan untuk memahami keinginan dan kebutuhan konsumennya. Aspek empati dalam menjalankan perusahaan jasa menjadi hal yang sangat penting, karena antara produksi dan penyajiannya terhadap konsumen berjalan secara langsung. Empaty (*Empathy*) dengan kepuasan pelanggan memiliki pengaruh positif, artinya jika nilai empaty naik maka akan diikuti dengan naiknya tingkat kepuasan pelanggan, demikian sebaliknya jika nilai empaty menurun maka akan diikuti menurunnya tingkat kepuasan pelanggan [16].

Salah satu faktor yang berhubungan dengan kepuasan adalah empati. Empati yaitu sikap yang akan menyentuh emosi pasien dan berpengaruh pada tingkat kepatuhan pasien. Hubungan empaty (*Empathy*) dengan kepuasan pasien ialah empaty (*Empathy*) mempunyai pengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pasien. Semakin baik persepsi pasien terhadap empaty (*Empathy*) maka kepuasan pasien akan semakin tinggi, dan jika penilaian pasien terhadap kepedulian buruk, maka kepuasan pasien akan semakin rendah [20].

Asumsi peneliti penelitian menunjukkan bahwa variabel empati berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan masyarakat pengguna *mobile* JKN. Peneliti menjelaskan bahwa kemudahan dalam melakukan hubungan komunikasi yang baik dan keramahan tenaga kesehatan kepada masyarakat, memberikan daya tarik terhadap masyarakat, serta kemampuan tenaga kesehatan memahami perawatan yang dibutuhkan masyarakat. Semakin baik empati yang diberikan maka akan

semakin tinggi pula kepuasan masyarakat. Jika nilai empati naik maka akan diikuti dengan naiknya tingkat kepuasan masyarakat, demikian sebaliknya jika nilai empati menurun maka akan diikuti menurunnya tingkat kepuasan masyarakat.

4. KESIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan Bukti Fisik (*Tangibles*) memiliki nilai *sig-p* $0,044 < 0,05$, (*Exp* (β)= 0,723), Keandalan (*Reliability*) memiliki nilai *sig-p* $0,010 < 0,05$, (*Exp* (β)=0,754), Ketanggapan (*Responsiveness*) memiliki nilai *sig-p* $0,032 < 0,05$, (*Exp* (β)= 0,718), Jaminan (*Assurance*) memiliki nilai *sig-p* $0,031 < 0,05$, (*Exp* (β)= 1,815), Empati (*Empathy*) memiliki nilai *sig-p* $0,001 < 0,05$, (*Exp* (β)= 0,930) memiliki pengaruh secara signifikan terhadap kepuasan pasien pada pelayanan *mobile* Jaminan Kesehatan Nasional (JKN) di Puskesmas Medan Johor Kota Medan.

Diharapkan agar meningkatkan pemahaman masyarakat mengenai kepuasan masyarakat pengguna aplikasi *mobile* JKN sebaiknya dilakukan lagi sosialisasi atau dibagikan brosur mengenai aplikasi *mobile* jaminan kesehatan nasional kepada masyarakat agar lebih maksimal dan mudah di akses. Diharapkan pelayanan BPJS di Puskesmas Medan Johor bisa mengoptimalkan kinerja tenaga kesehatan dan sistem aplikasi *mobile* JKN agar lebih maksimal dan mudah di akses oleh peserta BPJS Kesehatan.

DAFTAR PUSTAKA

1. Machmud, R. Kepuasan Penggunaan Sistem Informasi, Ideas Publishing. 2018.
2. BPJS Kesehatan. Info BPJS Kesehatan: JKN-KIS Jadi Bantalan Sosial Di Tengah Pandemi, Badan Penyelenggaran Jaminan Kesehatan. 2023.
3. Fawzi Marissa et all. STRATEGI PEMASARAN Konsep, Teori dan Implementasi. Pascal Books. 2022.
4. Indrasari MD. Pemasaran dan Kepuasan Pelanggan. Surabaya: Unitomo Press; 2019.
5. Rifa'i K. Kepuasan Konsumen. Hamdi HS M, editor. Mataram: UIN KHAS Press; 2023.
6. Suciati G, Zaman C, Gustina E. ANAL Memperkaya Pengetahuan tentang Kepuasan Pasien di IGD ISIS Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan di Rumah Sakit Umum Daerah Dr. H. Mohammd Rabain Kabupaten Muara Enim Tahun 2022. JKM (Jurnal Kesehat Masyarakat) Cendekia Utama. 2023;11(1):102.
7. Pane, J.P., Sinurat, S., Telaumbanua, E. Tingkat Kepuasan Layanan Aplikasi Mobile JKN di Rumah Sakit Santa Elisabeth Medan. 2024.
8. BPJS Kesehatan. Panduan Layanan Bagi Peserta JKN-KIS. 2020.
9. Zinda Nihriroh A, Arifianto D, Maryam Zakiyyah A. Analisis Kepuasan Peserta Terhadap Aplikasi Mobile JKN Menggunakan Impotance Performance Analysis. Vol. 4, Jurnal Smart Teknologi. 2023.
10. Irawan, H. Prinsip Kepuasan Pelanggan. Cetakan ketuju. Jakarta:Elex Media Komputindo. 2006.
11. Parasuraman. Delivering Quality Service. New York: The Free Press. 2001.
12. Soumokil Y, Syafar M, Yusuf A. Analisis Kepuasan Pasien Di Rumah Sakit Umum Daerah Piru. J Ilm Kesehat Sandi Husada. 2021;10(2):543–51.
13. Hurriyati, R. Bauran Pemasaran dan Loyalitas Konsumen. Cetakan ketiga. Bandung:Alfabeta. 2010.

14. Bowers. What Attribute Determine Quality and Satisfaction with Health Care Delivery. Maryland:Aspen Publisher Inc. 1994.
15. Sari, D.P., & Setiawan, R. (2025). Pengalaman penggunaan dan tantangan penerapan *mobile* JKN. Global Journal of Public Health Science, 9 (1), 33-47.
16. Tjiptono. F. Riset Pemasaran dan Perilaku Konsumen. Jakarta: PT. Gramedia Pustaka. 2006.
17. Potter. Buku Ajar Fundamental Keperawatan. Jakarta:EGC. 2009.
18. Ngula, M.O. Rasman, Settiadi, R. Faktor-faktor yang Berhubungan dengan Kepuasan Pasien Rawat Jalan di RSUD Abdul Wahab Sjahranie Samarinda. 2020.
19. Bowers. What Attribute Determine Quality and Satisfaction with Health Care Delivery. Maryland:Aspen Publisher Inc. 1994.
20. Tjiptono, F. Pemasaran Jasa, Prinsip, Penerapan, dan Penelitian. Yogyakarta:Andi Publisher. 2014.