

Jurnal Inovasi Kesehatan Masyarakat	Vol. 7 No. 1	Edition: Februari 2026- Juni 2026
	<a href="http://ejournal.delihusada.ac.id/index.php/JPMPH">http://ejournal.delihusada.ac.id/index.php/JPMPH</a>	
Received : 2 April 2026	Revised: 4 Mei 2026	Accepted: 20 Mei 2026

## **ANALISIS PERBANDINGAN TINGKAT KEPUASAN PASIEN POLI GIGI ANTARA LAYANAN APLIKASI MOBILE JKN ON SITE PADA PESERTA BPJS KESEHATAN DI RSU BUNDA THAMRIN MEDAN DENGAN METODE SERVQUAL ( SERVICE QUALITY )**

**Marzuki, Andrea Zulfa<sup>2</sup>, Selamat Ginting<sup>3</sup>**  
 Institut Kesehatan Deli Husada Deli Tua  
 e-mail : [marzuki@gmail.com](mailto:marzuki@gmail.com)

### **ABSTRACT**

*Bunda Thamrin General Hospital, Medan, is a type C private hospital that offers various types of care, including dental care. In the digital era, the Mobile JKN application was introduced to simplify the registration and patient care process. However, many patients still experience difficulties using it. This study aims to analyze the comparison of patient satisfaction levels between the Mobile JKN application and the on-site service at Bunda Thamrin General Hospital, Medan, using the SERVQUAL approach, which encompasses five dimensions: Tangibles, Reliability, Responsiveness, Assurance, and Empathy. This study used a quantitative approach with a survey method and purposive sampling technique. The sample consisted of 56 respondents, namely BPJS dental care patients who registered through Mobile JKN and on-site. Data analysis was performed using a bivariate statistical test, with a significance value of  $p < 0.05$  as an indicator of significant differences between services. The results showed that overall satisfaction levels were higher among users of the Mobile JKN service (mean = 0.70) compared to users of the on-site service (mean = 0.14) with a  $p = 0.000$ . The dimensions of Reliability, Responsiveness, Assurance, and Empathy showed significant differences favoring Mobile JKN. However, no significant difference was found in the Tangibles aspect ( $p = 0.173$ ), indicating that ease of access remains a challenge for both services. It can be concluded that Mobile JKN provides a more satisfactory service overall than On-Site, particularly in terms of trustworthiness, response speed, security, and empathy for patients.*

**Keywords :** *Mobile JKN, SERVQUAL, comparison of patient satisfaction levels between*

### **1. PENDAHULUAN**

Di era globalisasi saat ini, penggunaan teknologi informasi dan komunikasi telah menjadi elemen esensial dalam operasional setiap instansi. Hampir tidak ada institusi yang tidak mengandalkan sistem berbasis teknologi modern untuk

menunjang kinerjanya. Teknologi telah bertransformasi menjadi kebutuhan utama dalam dunia kerja; tanpa dukungan teknologi yang memadai, efektivitas dan efisiensi pelaksanaan tugas di lingkungan institusi akan sulit tercapai. Beragam aplikasi telah dikembangkan dan

Jurnal Inovasi Kesehatan Masyarakat	Vol. 7 No. 1	Edition: Februari 2026- Juni 2026
	<a href="http://ejournal.delihusada.ac.id/index.php/JPMPPH">http://ejournal.delihusada.ac.id/index.php/JPMPPH</a>	
Received : 2 April 2026	Revised: 4 Mei 2026	Accepted: 20 Mei 2026

diterapkan oleh berbagai instansi, masing-masing dengan pendekatan dan cara pemanfaatan yang berbeda. Integrasi teknologi informasi dan komunikasi kini menjadi prioritas utama guna mendukung pencapaian tujuan institusional secara lebih optimal dan responsif terhadap dinamika zaman. (Rinjani et al., 2022)

Salah satu lembaga pelayanan kesehatan yang perlu menyesuaikan diri dengan perkembangan zaman adalah rumah sakit. Rumah sakit merupakan institusi yang memberikan pelayanan kesehatan komprehensif kepada individu, termasuk layanan rawat inap, rawat jalan, serta penanganan kegawatdaruratan. Sebagai fasilitas publik, rumah sakit memerlukan sistem informasi yang akurat, terpercaya, dan memadai demi menunjang mutu pelayanan terhadap pasien. Proses pelayanan dimulai sejak tahap pendaftaran pasien hingga dikeluarkannya dokumen rekam medis yang diperlukan dalam proses penanganan medis. Berdasarkan Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia No. 269/MENKES/PER/III/2008 tentang Rekam Medis, rekam medis adalah dokumen yang memuat informasi menyeluruh terkait identitas pasien, hasil pemeriksaan, tindakan medis, serta layanan lain yang telah diberikan kepada pasien (Maharani, 2020). Berdasarkan hasil observasi, terdapat sejumlah hambatan yang dihadapi peserta BPJS Kesehatan di Indonesia dalam memanfaatkan aplikasi Mobile JKN. Salah satu kendala utama adalah masih rendahnya tingkat pemanfaatan aplikasi tersebut oleh masyarakat, terutama dalam fitur pendaftaran layanan kesehatan secara daring. Rendahnya penggunaan ini antara lain disebabkan oleh kurangnya informasi

bahwa aplikasi Mobile JKN telah resmi diluncurkan sejak 15 November 2017. Selain itu, minimnya pemahaman masyarakat mengenai cara penggunaan aplikasi, serta keterbatasan kemampuan digital terutama pada kelompok usia lanjut menjadi faktor penyulit tersendiri. Banyak pengguna yang mengalami kesulitan teknis, baik dalam mengakses maupun menjalankan aplikasi, mulai dari proses login hingga pendaftaran layanan online. Di sisi lain, stabilitas sistem aplikasi juga masih menjadi perhatian karena adanya potensi gangguan atau kesalahan teknis.

## 2. TINJAUAN PUSTAKA

Menurut Mobile Marketing Association yang dikutip oleh Andria et al. (2019), aplikasi mobile adalah perangkat lunak yang dijalankan pada alat komunikasi portabel seperti ponsel pintar. Aplikasi ini dirancang untuk bersifat dinamis dan fleksibel, sehingga pengguna dapat mengaksesnya kapan pun dan di mana pun melalui perangkat mereka, serta dapat membantu aktivitas harian (Strecker et al., 2014).

Sementara itu, e-health didefinisikan sebagai suatu pendekatan dalam pemanfaatan teknologi informasi dan komunikasi untuk mendukung upaya peningkatan kualitas kesehatan secara lokal hingga global. Ini mencakup sikap, komitmen, dan cara berpikir yang memanfaatkan jaringan digital untuk mendukung layanan kesehatan (Putra et al., 2021).

Adapun telemedicine merujuk pada praktik layanan medis yang dilakukan dari jarak jauh dengan memanfaatkan komunikasi berbasis audio, visual, dan data. Layanan ini meliputi konsultasi, diagnosis, terapi,

serta pertukaran data medis dan diskusi keilmuan yang dilakukan secara daring (Putra et al., 2021).

Menurut Hana, aplikasi mobile merupakan teknologi yang memungkinkan pengguna menjalankan berbagai aktivitas melalui perangkat seperti PDA (Personal Digital Assistant), ponsel, atau smartphone. Aktivitas yang umum dilakukan mencakup pendidikan, pekerjaan, bisnis, serta hiburan. Dari berbagai fitur yang tersedia, hiburan merupakan salah satu yang paling diminati oleh sekitar 75% pengguna. Mereka memanfaatkan fitur seperti pemutar musik, video, hingga permainan digital, yang dapat diakses kapan saja dan di mana saja (Nurvita, 2019).

E-Government atau pemerintahan berbasis elektronik merujuk pada pemanfaatan teknologi informasi dan komunikasi oleh lembaga pemerintahan untuk mendukung penyelenggaraan pelayanan publik secara efisien dan transparan (Hasibuan et al., 2005). Di Indonesia, penerapan konsep ini diperkuat dengan diterbitkannya Instruksi Presiden Nomor 3 Tahun 2003 mengenai Kebijakan dan Strategi Nasional dalam pengembangan e-Government.

Strategi digital ini bertujuan untuk mempererat hubungan antara pemerintah dan masyarakat melalui media digital seperti situs web resmi, surat elektronik, serta perangkat komputer lainnya (Tiara et al., 2016).

Pengumpulan data dalam penelitian ini dilakukan menggunakan instrumen kuesioner yang mengacu pada kerangka E-GovQual, kemudian dianalisis secara kuantitatif. Hasil penelitian menunjukkan bahwa model

E-GovQual terbukti valid dan menghasilkan kepuasan dalam pelayanan publik. Selain itu, model ini juga dinilai relevan untuk diterapkan di instansi pemerintah Indonesia.

Model E-GovQual dianggap mampu mengevaluasi mutu layanan elektronik di sektor publik. Melalui penerapannya, lembaga pemerintah dapat memahami kebutuhan masyarakat serta mendorong optimalisasi pemanfaatan layanan digital oleh publik (Papadomichelaki, 2012). Penelitian-penelitian terkait (Sulaiman, 2018; Saputra, 2018) menunjukkan bahwa pemilihan atribut dan variabel dalam E-GovQual perlu disesuaikan dengan konteks, sebagaimana juga dilakukan oleh Mudjahidin (2013) dan Cahayati (2018).

### 3. METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan metode penelitian survqual (service quality) untuk mengetahui perbandingan kualitas layanan pada aplikasi Mobile JKN dan One-Site dengan tingkat kepuasan peserta BPJS Kesehatan.

### HASIL DAN PEMBAHASAN

#### Analisis Univariat

Karakteristik	f	%
<b>Jenis Kelamin</b>		
Laki-laki	28	50.0
Perempuan	28	50.0
<b>Usia</b>		
< 20 Tahun	8	14.3
> 50 Tahun	8	14.3
20 – 30 Tahun	1	1.8
31 – 40 Tahun	25	44.6
41 – 50 Tahun	14	25.0
<b>Pendidikan</b>		
SD/SMP	6	10.7
SMA	35	62.5
≥ Diploma	15	26.8
<b>Pekerjaan</b>		
Pekerja	17	30.4
Pelajar/Mahasiswa	1	1.8
PNS/TNI/Polri	8	14.3
Tidak Bekerja	8	14.3
Wiraswasta	22	39.3
<b>Frekuensi Penggunaan Layanan</b>		
> 5 kali	6	10.7
1 – 2 kali	22	39.3
3 – 5 kali	28	50.0

Berdasarkan data karakteristik responden, distribusi jenis kelamin menunjukkan keseimbangan antara laki-laki dan perempuan, masing-masing sebanyak 28 orang atau 50,0%. Dari segi usia, mayoritas responden berusia antara 31–40 tahun dengan jumlah 25 orang (44,6%), diikuti oleh kelompok usia 41–50 tahun sebanyak 14 orang (25,0%). Sementara itu, kelompok usia <20 tahun dan >50 tahun masing-masing terdiri dari 8 orang (14,3%), serta kelompok usia 20–30 tahun memiliki jumlah responden paling sedikit, yaitu hanya 1 orang (1,8%).

Dari segi tingkat pendidikan, sebagian besar responden berpendidikan SMA, sebanyak 35 orang (62,5%), sedangkan responden dengan pendidikan SD/SMP sebanyak 6 orang (10,7%) dan yang memiliki pendidikan setingkat diploma atau lebih tinggi berjumlah 15 orang (26,8%). Berdasarkan pekerjaan, kategori wiraswasta menjadi yang paling dominan dengan 22 orang (39,3%), disusul oleh pekerja

sebanyak 17 orang (30,4%). Responden yang bekerja sebagai PNS/TNI/Polri dan yang tidak bekerja masing-masing berjumlah 8 orang (14,3%), sementara kategori pelajar/mahasiswa hanya memiliki 1 orang (1,8%).

Frekuensi penggunaan layanan juga bervariasi. Sebanyak 28 orang (50,0%) menggunakan layanan sebanyak 3–5 kali, sedangkan 22 orang (39,3%) menggunakan layanan 1–2 kali. Responden yang telah menggunakan layanan lebih dari 5 kali berjumlah 6 orang (10,7%).

### Analisis Bivariat

Tabel Perbandingan Tingkat Tangibles Pasien Poli Gigi Antara Layanan Aplikasi Mobile JKN dan One-Site pada Peserta BPJS Kesehatan di RSU Bunda Thamrin Medan

Kategori	Layanan						p (value)
	One-Site			Mobile JKN			
	F	%	Mean	F	%	Mean	
Tidak Mudah	39	69.6	0.30	32	57.1	0.43	0.173
Mudah	17	30.4		24	42.9		

Distribusi tabel Tangibles (Kemudahan Akses Layanan) menunjukkan Rata-rata nilai tangibles lebih tinggi pada layanan One-Site (0.30) dibandingkan dengan Mobile JKN (0.43). Namun, hasil uji statistik menunjukkan nilai p = 0.173, yang berarti tidak terdapat perbedaan yang signifikan dalam aspek ini.

Tabel Perbandingan Tingkat Reliability Pasien Poli Gigi Antara Layanan Aplikasi Mobile JKN dan One-Site pada Peserta BPJS Kesehatan di RSU Bunda Thamrin Medan

Kategori	Layanan						p (value)
	One-Site			Mobile JKN			
	F	%	Mean	F	%	Mean	
Tidak Percaya	37	66.1	0.34	18	32.1	0.68	0.000
Percaya	19	33.9		38	67.9		

Distribusi tabel Reliability (Kepercayaan terhadap Layanan) menunjukkan Layanan One-Site

mendapatkan nilai mean 0.34, lebih rendah dibandingkan dengan Mobile JKN (0.68). Hasil uji statistik menunjukkan nilai  $p = 0.000$ , yang berarti terdapat perbedaan signifikan dalam aspek kepercayaan layanan. Pasien lebih mempercayai layanan Mobile JKN dibandingkan One-Site.

Tabel Perbandingan Tingkat Responsiveness Pasien Poli Gigi Antara Layanan Aplikasi Mobile JKN dan One-Site pada Peserta BPJS Kesehatan di RSUD Bunda Thamrin Medan

Kategori	Layanan						p (value)
	One-Site			Mobile JKN			
	F	%	Mean	F	%	Mean	
Tidak Mampu	40	71.4	0.29	16	28.6	0.71	0.000
Mampu	16	28.6		40	71.4		

Distribusi Tabel Responsiveness (Kemampuan dalam Merespons Pengguna) menunjukkan Layanan One-Site memiliki nilai mean 0.29, sedangkan Mobile JKN hanya 0.71. Hasil uji statistik menunjukkan  $p = 0.000$ , yang berarti terdapat perbedaan signifikan dalam kecepatan dan respons layanan. Layanan Mobile JKN dianggap lebih responsif dalam menangani kebutuhan pasien dibandingkan dengan One-Site.

Tabel Perbandingan Tingkat Assurance Pasien Poli Gigi Antara Layanan Aplikasi Mobile JKN dan One-Site pada Peserta BPJS Kesehatan di RSUD Bunda Thamrin Medan

Kategori	Layanan						p (value)
	One-Site			Mobile JKN			
	F	%	Mean	F	%	Mean	
Tidak Ada	31	55.4	0.45	18	32.1	0.68	0.013
Ada	25	44.6		38	67.9		

Distribusi tabel Assurance (Keamanan dan Kepercayaan terhadap Layanan) menunjukkan Rata-rata nilai Assurance untuk layanan One-Site adalah 0.45, lebih tinggi dibandingkan dengan Mobile JKN (0.68). Hasil uji statistik menunjukkan nilai  $p = 0.013$ , yang menunjukkan perbedaan yang

signifikan. Hal ini menunjukkan bahwa pasien merasa lebih aman dan percaya menggunakan layanan Mobile JKN dibandingkan dengan One-Site.

Tabel Perbandingan Tingkat Empathy Pasien Poli Gigi Antara Layanan Aplikasi Mobile JKN dan One-Site pada Peserta BPJS Kesehatan di RSUD Bunda Thamrin Medan

Kategori	Layanan						p (value)
	One-Site			Mobile JKN			
	F	%	Mean	F	%	Mean	
Tidak Puas	44	78.6	0.21	28	50.0	0.50	0.001
Puas	12	21.4		28	50.0		

Distribusi tabel Empathy (Perhatian terhadap Pengguna) menunjukkan Aspek Empathy juga menunjukkan perbedaan signifikan, dengan One-Site memperoleh nilai mean 0.21, sementara Mobile JKN hanya 0.50. Nilai  $p = 0.001$  menunjukkan bahwa terdapat perbedaan signifikan, di mana pasien merasa lebih diperhatikan saat menggunakan layanan Mobile JKN dibandingkan dengan One-Site.

#### 4. HASIL DAN PEMBAHASAN

##### Karakteristik Pasien Poli Gigi Pengguna Layanan Aplikasi Mobile JKN dan One-Site pada Peserta BPJS Kesehatan di RSUD Bunda Thamrin Medan

Berdasarkan data univariat yang diperoleh, terlihat bahwa distribusi jenis kelamin responden seimbang antara laki-laki dan perempuan, masing-masing sebanyak 50,0%. Hal ini menunjukkan bahwa penelitian ini dilakukan tanpa adanya dominasi gender tertentu, sehingga hasil yang diperoleh dapat mencerminkan pandangan yang lebih beragam. Dari segi usia, mayoritas responden berada

dalam rentang usia 31–40 tahun (44,6%) dan 41–50 tahun (25,0%), yang menunjukkan bahwa responden didominasi oleh kelompok usia produktif. Sebaliknya, kelompok usia 20–30 tahun memiliki jumlah responden paling sedikit, yaitu hanya 1,8%. Hal ini dapat diasumsikan bahwa kelompok usia muda mungkin memiliki akses atau preferensi terhadap layanan lain yang lebih sesuai dengan kebutuhan mereka.

Dari segi tingkat pendidikan, mayoritas responden berpendidikan SMA (62,5%), sedangkan responden dengan pendidikan rendah (SD/SMP) hanya 10,7%. Sementara itu, sebanyak 26,8% responden memiliki pendidikan diploma atau lebih tinggi. Asumsi yang dapat dikembangkan dari temuan ini adalah bahwa sebagian besar pengguna layanan berasal dari latar belakang pendidikan menengah, yang kemungkinan memiliki tingkat pemahaman teknologi dan informasi yang cukup untuk mengakses layanan yang disediakan.

Berdasarkan frekuensi penggunaan layanan, mayoritas responden menggunakan layanan sebanyak 3–5 kali (50,0%), sedangkan 39,3% menggunakan layanan 1–2 kali. Hanya 10,7% yang telah menggunakan layanan lebih dari 5 kali. Dari data ini, dapat diasumsikan bahwa layanan yang tersedia masih digunakan dalam frekuensi yang relatif rendah, yang kemungkinan disebabkan oleh faktor kenyamanan, efektivitas, atau kepuasan pengguna terhadap layanan tersebut.

#### **Perbandingan Tingkat Tangibles Pasien Poli Gigi Antara Layanan Aplikasi Mobile JKN dan One-Site pada Peserta BPJS Kesehatan di RSUD Bunda Thamrin Medan**

Berdasarkan hasil ini, asumsi yang dapat dikemukakan oleh peneliti adalah bahwa meskipun layanan Mobile JKN cenderung lebih diterima dalam hal kemudahan penggunaan dibandingkan dengan layanan One-Site, namun perbedaan yang terjadi belum cukup kuat secara statistik untuk menyatakan bahwa salah satu layanan lebih unggul secara signifikan dalam aspek Tangibles. Faktor lain seperti tingkat literasi digital, kebiasaan pengguna dalam mengakses layanan kesehatan, serta infrastruktur dan kualitas fasilitas fisik di rumah sakit dapat berkontribusi terhadap persepsi pasien terhadap kemudahan penggunaan layanan.

#### **Perbandingan Tingkat Reliability Pasien Poli Gigi Antara Layanan Aplikasi Mobile JKN dan One-Site pada Peserta BPJS Kesehatan di RSUD Bunda Thamrin Medan**

Berdasarkan hasil analisis bivariat pada aspek Reliability dalam layanan Poli Gigi bagi peserta BPJS Kesehatan di RSUD Bunda Thamrin Medan, terdapat perbedaan yang signifikan antara layanan One-Site dan Mobile JKN. Mayoritas pasien yang menggunakan layanan One-Site merasa tidak percaya terhadap layanan tersebut, dengan persentase sebesar 66,1% (37 responden), sementara pada layanan Mobile JKN, tingkat ketidakpercayaan jauh lebih rendah, yaitu 32,1% (18 responden). Sebaliknya, jumlah pasien yang merasa percaya terhadap layanan Mobile JKN jauh lebih tinggi (67,9%) dibandingkan One-Site (33,9%). Hasil uji statistik menunjukkan nilai  $p = 0,000$ , yang berarti terdapat perbedaan signifikan dalam aspek Reliability antara kedua layanan

Jurnal Inovasi Kesehatan Masyarakat	Vol. 7 No. 1	Edition: Februari 2026- Juni 2026
	<a href="http://ejournal.delihusada.ac.id/index.php/JPMPPH">http://ejournal.delihusada.ac.id/index.php/JPMPPH</a>	
Received : 2 April 2026	Revised: 4 Mei 2026	Accepted: 20 Mei 2026

**Perbandingan Tingkat Responsiveness Pasien Poli Gigi Antara Layanan Aplikasi Mobile JKN dan One-Site pada Peserta BPJS Kesehatan di RSUD Bunda Thamrin Medan**

Berdasarkan hasil analisis bivariat pada aspek Responsiveness dalam layanan Poli Gigi bagi peserta BPJS Kesehatan di RSUD Bunda Thamrin Medan, terdapat perbedaan yang signifikan antara layanan One-Site dan Mobile JKN. Sebagian besar responden menilai bahwa layanan One-Site tidak mampu merespons dengan baik, dengan persentase sebesar 71,4% (40 responden), sementara pada layanan Mobile JKN, tingkat ketidakmampuan respons lebih rendah, yaitu 28,6% (16 responden). Sebaliknya, jumlah responden yang menilai layanan mampu merespons dengan baik jauh lebih tinggi pada Mobile JKN (71,4%) dibandingkan One-Site (28,6%). Hasil uji statistik menunjukkan nilai  $p = 0,000$ , yang mengindikasikan adanya perbedaan yang signifikan dalam aspek Responsiveness antara kedua layanan.

Berdasarkan temuan ini, dapat diasumsikan bahwa layanan Mobile JKN lebih mampu memberikan respons yang cepat dan efektif terhadap kebutuhan pasien dibandingkan layanan One-Site. Hal ini dapat disebabkan oleh fitur-fitur aplikasi yang memungkinkan interaksi cepat dengan penyedia layanan kesehatan, seperti konsultasi online, notifikasi real-time, serta sistem antrian yang lebih efisien. Sebaliknya, layanan One-Site yang mengharuskan pasien untuk datang langsung ke fasilitas kesehatan sering kali mengalami kendala antrian panjang, keterbatasan tenaga medis, dan proses administratif yang memakan waktu lebih lama.

**Perbandingan Tingkat Assurance Pasien Poli Gigi Antara Layanan Aplikasi Mobile JKN dan One-Site pada Peserta BPJS Kesehatan di RSUD Bunda Thamrin Medan**

Berdasarkan hasil analisis bivariat pada aspek Assurance, terdapat perbedaan yang signifikan antara layanan One-Site dan Mobile JKN dalam memberikan rasa jaminan dan kepercayaan kepada pasien. Mayoritas responden yang menggunakan layanan One-Site merasa bahwa jaminan terhadap pelayanan tidak tersedia, dengan persentase 69,6% (39 responden), sementara pada layanan Mobile JKN, angka ini lebih rendah, yakni 57,1% (32 responden). Sebaliknya, tingkat kepercayaan terhadap layanan lebih tinggi pada Mobile JKN, dengan 67,9% responden yang merasa bahwa layanan ini memberikan jaminan yang memadai, dibandingkan dengan 44,6% pada layanan One-Site. Hasil uji statistik menunjukkan nilai  $p = 0,013$ , yang berarti terdapat perbedaan signifikan dalam aspek Assurance antara kedua layanan.

**Perbandingan Tingkat Empathy Pasien Poli Gigi Antara Layanan Aplikasi Mobile JKN dan One-Site pada Peserta BPJS Kesehatan di RSUD Bunda Thamrin Medan**

Berdasarkan hasil analisis bivariat pada aspek Empathy, ditemukan perbedaan yang signifikan dalam tingkat kepuasan pasien terhadap layanan One-Site dan Mobile JKN di Poli Gigi RSUD Bunda Thamrin Medan ( $p = 0,001$ ).

Mayoritas pasien yang

menggunakan layanan One-Site merasa kurang mendapatkan empati dari tenaga medis, dengan 71,4% responden menilai bahwa layanan tidak memberikan perhatian yang cukup terhadap kebutuhan dan kondisi mereka. Hanya 21,4% yang merasa bahwa layanan tersebut memberikan kepuasan dalam aspek empati. Sebaliknya, pada layanan Mobile JKN, 50% responden menilai bahwa layanan tersebut lebih mampu menunjukkan empati, sementara 50% lainnya masih merasa tidak puas dengan tingkat empati yang diberikan.

### **Perbandingan Tingkat Kepuasan Pasien Poli Gigi Antara Layanan Aplikasi Mobile JKN dan One-Site pada Peserta BPJS Kesehatan di RSUD Bunda Thamrin Medan**

Berdasarkan hasil analisis bivariat pada aspek Kepuasan terhadap layanan Poli Gigi bagi peserta BPJS Kesehatan di RSUD Bunda Thamrin Medan, ditemukan bahwa terdapat perbedaan yang signifikan antara layanan One-Site dan layanan Mobile JKN, dengan nilai  $p = 0,001$  ( $p < 0,05$ ).

Mayoritas pasien yang menggunakan layanan One-Site merasa tidak puas, dengan persentase 85,7% (48 responden), sementara hanya 21,4% yang menyatakan puas. Sebaliknya, pada layanan Mobile JKN, sebanyak 69,6% pasien merasa puas, dan hanya 30,4% yang mengungkapkan ketidakpuasan terhadap layanan ini. Nilai rata-rata kepuasan pada Mobile JKN lebih tinggi (0,69) dibandingkan dengan layanan One-Site (0,70).

Berdasarkan temuan ini, dapat disimpulkan bahwa layanan Mobile JKN lebih mampu memenuhi harapan pasien dan memberikan tingkat kepuasan yang lebih tinggi

dibandingkan dengan layanan One-Site. Beberapa faktor yang dapat memengaruhi kepuasan pasien dalam layanan Mobile JKN adalah kemudahan akses layanan, kemudahan memperoleh informasi, kecepatan dalam mendapatkan layanan, serta kualitas interaksi dengan tenaga kesehatan secara virtual.

## **5. Kesimpulan dan Saran**

### **Kesimpulan**

Berdasarkan hasil yang telah peneliti uraikan di atas, dapat kita simpulkan beberapa hal seperti hal berikut

1. Hasil penelitian menunjukkan bahwa tingkat kepuasan pasien poli gigi lebih tinggi pada layanan Aplikasi Mobile JKN dibandingkan dengan layanan One-Site. Hal ini terlihat dari rata-rata kepuasan pasien yang signifikan lebih baik pada Mobile JKN (mean = 0.70) dibandingkan One-Site (mean = 0.14), dengan nilai  $p = 0.000$  yang menunjukkan perbedaan sangat signifikan.
2. Tidak terdapat perbedaan signifikan dalam aspek tangibles antara layanan Mobile JKN dan One-Site ( $p = 0.173$ ). Hal ini menunjukkan bahwa persepsi kemudahan akses masih menjadi tantangan pada kedua layanan.
3. Mobile JKN menunjukkan tingkat kepercayaan yang lebih tinggi (mean = 0.68) dibandingkan One-Site (mean = 0.34), dengan  $p = 0.000$ . Artinya, pasien lebih mempercayai keandalan layanan melalui Mobile JKN.
4. Terdapat perbedaan yang signifikan ( $p = 0.000$ ), di mana Mobile JKN dinilai lebih responsif (mean = 0.71) dibandingkan One-Site (mean = 0.29), menunjukkan pelayanan digital lebih cepat dalam

menanggapi kebutuhan pasien.

5. Aspek assurance juga menunjukkan hasil signifikan ( $p = 0.013$ ), dengan Mobile JKN (mean = 0.68) lebih tinggi dibandingkan One-Site (mean = 0.45). Pasien merasa lebih aman dan yakin terhadap layanan Mobile JKN.
6. Aspek empati menunjukkan perbedaan signifikan ( $p = 0.001$ ), dengan Mobile JKN memperoleh penilaian empati lebih tinggi (mean = 0.50) dibandingkan One-Site (mean = 0.21). Artinya, pasien merasa lebih diperhatikan saat menggunakan layanan berbasis aplikasi.

#### SARAN

1. Pengembangan Aplikasi Mobile JKN:  
Meskipun Mobile JKN menunjukkan hasil yang lebih unggul, aspek Tangibles masih menjadi kendala bagi sebagian pasien. Oleh karena itu, perlu dilakukan peningkatan desain antarmuka pengguna agar lebih mudah dipahami dan digunakan oleh semua kalangan, terutama lansia atau pasien dengan keterbatasan teknologi.
2. Pelatihan Petugas dan Edukasi Pasien:  
Untuk meningkatkan kepercayaan dan pengalaman pengguna, perlu dilakukan pelatihan berkala bagi petugas pelayanan, baik pada layanan langsung maupun digital. Selain itu, perlu adanya edukasi kepada pasien terkait penggunaan aplikasi agar mereka lebih familiar dan tidak ragu mememanfaatkannya.
3. Integrasi dan Inovasi Layanan:  
RSU Bunda Thamrin dapat mengintegrasikan layanan One-Site dengan fitur-fitur dari aplikasi Mobile JKN untuk menciptakan

pelayanan hybrid yang lebih responsif dan personal. Misalnya, dengan memberikan notifikasi digital untuk antrean atau hasil konsultasi.

4. Evaluasi Berkala Layanan:  
Perlu dilakukan evaluasi kepuasan pasien secara rutin menggunakan metode SERVQUAL untuk memantau kualitas pelayanan serta menemukan celah perbaikan secara berkelanjutan.
5. Peningkatan Empathy dalam Layanan Digital:  
Walaupun Mobile JKN unggul, namun nilai empatinya masih sedang. Perlu ditingkatkan dengan menambahkan fitur chat langsung dengan petugas, atau pesan personalisasi otomatis, yang memberikan sentuhan lebih manusiawi dalam pelayanan digital.
6. Peningkatan Infrastruktur dan Aksesibilitas Teknologi:  
Pemerintah dan rumah sakit perlu mendukung ketersediaan akses internet yang stabil dan perangkat teknologi yang memadai, agar seluruh lapisan masyarakat bisa mengakses Mobile JKN tanpa hambatan.

#### DAFTAR PUSTAKA

- RUU Nomor 24 Tahun 2011. Badan Penyelenggara Jaminan Social.Link :<https://m.hukumonline.com/pusatdata/detail/lt4ee0b09735304/node/lt4d50fbec8b2ce/uu-no-24-tahun-2011-badan-penyelenggara-jaminan-sosial#!>
- Della Batubara, S., Zaisya Siregar, A. L., & Sitorus, A. R. (2023). Mutu pelayanan jaminan kesehatan nasional (JKN) dalam meningkatkan kepuasan pasien di fasilitas kesehatan tingkat pertama. *FLORONA : Jurnal Ilmiah Kesehatan*, 2(1), 35-42. <https://doi.org/10.55904/florona.v2i1.59>

Jurnal Inovasi Kesehatan Masyarakat	Vol. 7 No. 1	Edition: Februari 2026- Juni 2026
	<a href="http://ejournal.delihusada.ac.id/index.php/JMPH">http://ejournal.delihusada.ac.id/index.php/JMPH</a>	
Received : 2 April 2026	Revised: 4 Mei 2026	Accepted: 20 Mei 2026

- 1
- Firmana, I. C., Amalia, S. G., Syahputra, T. A., Lutfiyana, N., Kunci-Bpjs, K., & Kesehatan, S. (2023). Analisis Kepuasan Masyarakat Terhadap Aplikasi JKN Mobile Dengan Metode Servqual di Klinik Beringin. *Jurnal Sistem Informasi*, 12(1), 1–9. <https://ejournal.antarbangsa.ac.id/jsi/article/view/507>
- Fitriyani, E., & Prasastin, O. V. (2023). Analisis kepuasan layanan mobile JKN pada peserta BPJS kesehatan Kabupaten Wonogiri dengan metode servqual ( Service Quality ). Doctoral Dissertation, Universitas Kusuma Husada Surakarta, 1–7. <http://eprints.ukh.ac.id/id/eprint/5180>
- Ilmu, J., Publik, A., Rinjani, R., & Sari, N. (2022). PUBLIKA : Analisis Penerapan Aplikasi Mobile Jkn Terhadap Peserta Badan Penyelenggara Jaminan Sosial Kesehatan Cabang Subulussalam. 8(2), 209–223. [https://doi.org/10.25299/jiap.2022.vol8\(2\).10491](https://doi.org/10.25299/jiap.2022.vol8(2).10491)
- Intan Ardianto. (2023). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pendaftaran Online Pada Aplikasi Mobile Jkn Di Wilayah Kota Depok Skripsi. Skripsi.
- Maharani, I. (2020). Kepuasan Pasien Terhadap Aplikasi Pendaftaran Online menggunakan EUCS (End User Computing Satisfaction) di Rumah Sakit Umum Pusat
- Narmansyah, S., Indar, Rahmadani, S., Arifin, M. A., & M Thaha, R. (2022). Analisis Pemanfaatan Sistem Informasi JKN Mobile Di Kota Makassar. Sehat Rakyat: Jurnal Kesehatan Masyarakat, 1(3), 196–204. <https://doi.org/10.54259/sehatrakyat.v1i3.1082>
- Sari, L. M., Hartini, S., & Andria, F. (2019). Efektivitas Penggunaan Aplikasi Mobile Jkn Sebagai Strategi Meminimalisir Tingkat Antrian Di Kantor Cabang Bpjs Kesehatan .... *Jurnal Online Mahasiswa (JOM)* 196 <https://jom.unpak.ac.id/index.php/Imumanajemen/article/viewFile/1361/1091>
- Strecker, S., Kuckertz, A., & Pawlowski, J. M. (2014). Perilaku Organisasi : Organizational Behavior Buku 1 -9/E. ICB Research Reports, 9. Putra, et al. 2021. "Analisis Pengaruh CR, ROE, ROA, Dan PER Terhadap Harga Saham Perbankan di BEI Tahun 2017-2019." *Kumpulan Hasil Riset Mahasiswa Akuntansi (KHARISMA)* 3(1):84–93.
- Herlinawati, Banowati, L., & Revilia, D. (2021). Tingkat Kepuasan Masyarakat Terhadap Pendaftaran Online Pada Aplikasi Mobile JKN. *Health Care :Jurnal,Kesehatan*,10(1),78<https://doi.org/10.36763/healthcare.v10i1.114>
- Wulanadary, A., Sudarman, S., & Ikhsan, I. (2019). Inovasi Bpjs Kesehatan Dalam Pemberian Layanan Kepada Masyarakat : Aplikasi Mobile Jkn. *Jurnal Public Policy*, 5(2), 98. <https://doi.org/10.35308/jpp.v5i2.1119>