

TINGKAT KEPUASAN PENGGUNAAN LAYANAN APLIKASI *MOBILE* JKN PESERTA BADAN PENYELENGGARA JAMINAN SOSIAL KESEHATAN DI PUSKESMAS SEYEGAN

Wenie Fitriana¹, Rizky Yuspita Sari², Andi Karisma Nurdiansyah³

INTISARI

Latar Belakang : Puskesmas sebagai fasilitas pelayanan kesehatan tingkat pertama menjalankan layanan promotif dan preventif sesuai Permenkes No. 43 Tahun 2019. Dalam mendukung program JKN, BPJS Kesehatan meluncurkan aplikasi *mobile* JKN sejak 2018 untuk mempermudah akses layanan kesehatan. Aplikasi ini menyediakan fitur pendaftaran online, cek iuran, dan layanan kesehatan di FKTP maupun FKTL. Meski telah digunakan oleh 241,7 juta peserta pada 2022, masih ditemukan kendala teknis dan tingkat kepuasan pengguna yang belum maksimal.

Tujuan : Mengidentifikasi tingkat kepuasan peserta BPJS Kesehatan terhadap penggunaan aplikasi *mobile* JKN di Puskesmas Seyegan dengan menggunakan metode SERVQUAL.

Metode Penelitian : Jenis penelitian yang digunakan adalah penelitian kuantitatif. Metode pengumpulan data menggunakan kuesioner.

Hasil Penelitian : Penelitian ini melibatkan 100 pasien peserta JKN di Puskesmas Seyegan, mayoritas berjenis kelamin perempuan (59%), berusia 21–30 tahun (68%), dan berpendidikan SLTA (63%). Tingkat kepuasan diukur dari lima dimensi dengan hasil tertinggi pada *responsiveness* (84%) dan terendah pada *reliability* (64%), serta rata-rata kepuasan keseluruhan sebesar 75,6%, masuk kategori puas. Tabulasi silang menunjukkan tingkat kepuasan yang tinggi merata di seluruh karakteristik responden.

Kesimpulan : Dimensi *reliability* memperoleh skor terendah, menandakan perlunya peningkatan keandalan aplikasi. Pengelola aplikasi harus memastikan sistem tetap stabil, meminimalkan kesalahan teknis, dan memberikan dukungan pengguna yang responsif agar layanan berjalan konsisten sesuai harapan pasien. Hasil analisis tabulasi silang menunjukkan bahwa jenis kelamin, tingkat pendidikan, dan usia berpengaruh terhadap variasi tingkat kepuasan pengguna aplikasi *Mobile* JKN.

Kata Kunci : Puskesmas, BPJS Kesehatan, *mobile* JKN, kepuasan pengguna, SERVQUAL

¹Mahasiswa Rekam Medis dan Informasi Kesehatan Universitas Jenderal Achmad Yani Yogyakarta

²Dosen Rekam Medis dan Informasi Kesehatan Universitas Jenderal Achmad Yani Yogyakarta

³Dosen Rekam Medis dan Informasi Kesehatan Universitas Jenderal Achmad Yani Yogyakarta

SATISFACTION LEVEL OF USING JKN MOBILE APPLICATION SERVICES OF SOCIAL HEALTH SECURITY ADMINISTRATOR AGENCIES AT SEYEGAN COMMUNITY HEALTH CENTER

Wenie Fitriana¹, Rizky Yuspita Sari², Andi Karisma Nurdiansyah³

ABSTRACT

Background: Health centers as first-level health service facilities carry out promotive and preventive services according to Permenkes No. 43 of 2019. In supporting the JKN program, BPJS Kesehatan launched the JKN mobile application since 2018 to facilitate access to health services. This application provides online registration features, check contributions, and health services at FKTP and FKTL. Although it has been used by 241.7 million participants in 2022, technical obstacles and user satisfaction levels are still not optimal.

Purpose : Identifying the level of satisfaction of BPJS Kesehatan participants towards the use of the JKN mobile application at the Seyegan Health Center using the SERVQUAL method.

Research Method: The type of research used is quantitative research. The data collection method uses a questionnaire.

Research Results: This study involved 100 JKN patients at the Seyegan Community Health Center, the majority of whom were female (59%), aged 21–30 years (68%), and had a high school education (63%). Satisfaction levels were measured across five dimensions, with the highest score being responsiveness (84%) and the lowest being reliability (64%), with an average overall satisfaction score of 75.6%, categorized as satisfied. Cross-tabulations showed a high level of satisfaction across all respondent characteristics.

Conclusion: The reliability dimension received the lowest score, indicating a need for improvements in application reliability. Application managers must ensure system stability, minimize technical errors, and provide responsive user support to ensure consistent service delivery meets patient expectations. Cross-tabulation analysis showed that gender, education level, and age influenced variations in Mobile JKN application user satisfaction levels.

Keywords: Health Center, BPJS Health, mobile JKN, user satisfaction, SERVQUAL

¹Medical Record and Health Information Student, Jenderal Achmad Yani University, Yogyakarta

²Lecturer of Medical Record and Health Information, Jenderal Achmad Yani University, Yogyakarta

³Lecturer of Medical Record and Health Information, Jenderal Achmad Yani University, Yogyakarta