

BAB IV

HASIL DAN PEMBAHASAN

A. Hasil

1. Gambaran Umum Lokasi Penelitian

Puskesmas seyegan merupakan pusat pelayanan kesehatan yang beralamat di Jl. Kebon Agung KM. 10,8, Seyegan, Margokaton, Seyegan, Sleman, Daerah Istimewa Yogyakarta. Puskesmas seyegan berdiri sejak tahun 1950 berlokasi di dusun seyegan desa margokaton kecamatan seyegan, puskesmas seyegan beberapa kali mengalami renovasi pada tahun 2006 mengalami renovasi secara total menjadi bangunan berlantai 2 peresmianya dilakukan oleh bupati sleman pada tanggal 15 April 2006. Puskesmas Seyegan memiliki jadwal pelayanan pada hari senin-kamis pukul 08.00 – 12.00, hari jumat pukul 08.00 – 10.30, dan hari sabtu 08.00 – 11.00. Jenis pelayanan yang ada di puskesmas seyegan yaitu BP Umum, BP Gigi, Poli KIA, KB, Imunisasi, Konsultasi gizi, konsultasi psikologi, konsultasi sanitasi, konsultasi ASI, konsultasi obat, fisioterapi, laboratorium, dan Apotek/farmasi.

a. Visi

Sebagai pusat pelayanan kesehatan dasar yang menjadi andalan kecamatan seyegan

b. Misi

- 1) Menyelenggarakan pelayanan kesehatan yang bermutu dan terjangkau oleh semua lapisan masyarakat, mengembangkan peran serta masyarakat dalam pembangunan yang berwawasan kesehatan.
- 2) Meningkatkan pelayanan kesehatan yang bersifat promotif preventif.

3) Meningkatkan SDM puskesmas untuk mendukung pelayanan kesehatan masyarakat, memelihara, meningkatkan kesehatan yang bermutu, merata, dan terjangkau.

4) Meningkatkan tertib administrasi umum dan keuangan.

c. Tujuan

1) Memastikan bahwa pelayanan kesehatan yang diberikan kepada masyarakat terjaga mutunya.

2) Menciptakan masyarakat yang mandiri dalam bidang kesehatan.

3) Pelayanan kesehatan yang diberikan terstandar baik SDM dan sarana prasarana.

4) Terciptanya suasana yang kondusif

2. Analisis Hasil

a. Karakteristik Responden di Puskesmas Seyegan

Berdasarkan data yang diambil di Puskesmas Seyegan kepada 100 responden yang merupakan pasien rawat jalan yang terdaftar sebagai pasien JKN didapatkan data karakteristik responden antara lain jenis kelamin, umur, dan pendidikan.

Tabel 4. 1 Karakteristik Responden Pasien JKN di Puskesmas Seyegan

Karakteristik		Frekuensi (f)	Presentase (p)
Jenis kelamin	Laki-laki	41	41%
	Perempuan	59	59%
	Total	100	100%
Usia	17-20 Tahun	12	12%
	21-30 Tahun	68	68%
	31-40 Tahun	14	14%
	41-50 Tahun	5	5%
	51-60 Tahun	1	1%
	Total	100	100%
Pendidikan	SMP	3	3%
	SLTA	63	63%
	D3	19	19%
	S1	15	15%
	Total	100	100%

Berdasarkan tabel 4.1 diketahui bahwa karakteristik responden pada penelitian ini sebagian besar berjenis kelamin perempuan dengan jumlah (59%), dengan rentang usia sebagian besar 21-30 tahun berjumlah (68%) serta sebagian besar memiliki pendidikan SLTA berjumlah (63%).

- b. Tingkat kepuasan pasien terhadap penggunaan aplikasi *mobile* JKN di Puskesmas Seyegan berdasarkan kategorikal:

1) Dimensi bukti fisik (*Tangible*)

Dimensi bukti fisik merupakan salah satu aspek penting dalam menilai kepuasan penggunaan terhadap layanan digital, termasuk aplikasi *mobile* JKN. Dalam penelitian ini, dimensi bukti fisik diukur melalui dua indikator yaitu kelengkapan fitur dan menu dalam aplikasi serta sejauh mana fitur tersebut berfungsi dengan baik dalam penggunaan aplikasi *mobile* JKN di Puskesmas Seyegan, menunjukkan hasil sebagai berikut:

Tabel 4. 2 Distribusi Frekuensi Jawaban Responden berdasarkan Dimensi *Tangible*

No	Pertanyaan	Sangat tidak setuju	Tidak setuju	Kurang setuju	Setuju	Sangat setuju	Total
1.	Apakah tampilan fitur dan menu dalam aplikasi JKN <i>Mobile</i> sudah lengkap?	0,0% (0)	2,49% (5)	11,2% (15)	52,73% (53)	33,6% (27)	100,0% (100)
2.	Apakah menu atau fitur yang digunakan dapat berfungsi dengan baik?	0,5% (2)	1,5% (3)	11,2% (15)	52,73% (53)	33,6% (27)	100,0% (100)
Rata-rata		0,25%	1,9%	11,2%	52,73%	33,6%	100,0%

Berdasarkan tabel 4.2 menyajikan bahwa sebagian besar pengguna aplikasi *Mobile* JKN di Puskesmas Seyegan, yakni 52,73% pengguna menyatakan setuju pada aspek dimensi bukti fisik (*tangible*) menunjukkan bahwa secara fisik, tampilan dan fungsi dari aplikasi *mobile* JKN telah memenuhi ekspektasi mayoritas pengguna di Puskesmas Seyegan. Ini menandakan bahwa secara visual dan operasional, aplikasi telah memberikan kemudahan dan

kenyamanan dalam penggunaannya. Melalui perhitungan menggunakan rumus jumlah total skor (804) dibagi jumlah skor ideal (500), perhitungan di atas menghasilkan 80,4%, hasil ini menunjukkan bahwa kepuasan pasien terhadap fasilitas fisik dan tampilan penggunaan aplikasi sudah baik.

2) Dimensi keandalan (*Reliability*)

Hasil pengukuran tingkat kepuasan pada dimensi keandalan diukur dengan dua indikator, yaitu persepsi responden terhadap manfaat serta dampak dalam membantu akses layanan. pertanyaan terkait penggunaan aplikasi *mobile* JKN di Puskesmas Seyegan sebagai berikut:

Tabel 4. 3 Distribusi Frekuensi Jawaban Responden berdasarkan Dimensi *Reliability*

No	Pertanyaan	Sangat tidak setuju	Tidak setuju	Kurang setuju	Setuju	Sangat setuju	Total
1.	Apakah aplikasi JKN <i>Mobile</i> sangat bermanfaat bagi penggunaanya?	0,0% (0)	0,46% (1)	4,83% (7)	45,16% (49)	49,53% (43)	100,0% (100)
2.	Secara keseluruhan, apakah dengan adanya JKN <i>Mobile</i> membantu dalam mendapatkan layanan atau justru menimbulkan kendala?	0,0% (0)	3,89% (2)	4,37% (3)	91,28% (94)	0,5% (1)	100,0% (100)
	Rata-rata	0,0%	2,18%	4,38%	68,22%	25,01%	100,0%

Berdasarkan tabel 4.3 menyajikan bahwa presentase terbesar pengguna aplikasi *Mobile* JKN di Puskesmas Seyegan, yakni 68,22%

pengguna menyatakan setuju pada aspek dimensi keandalan (*reliability*). Dimensi ini menunjukkan bahwa aplikasi *Mobile JKN* dinilai sangat bermanfaat dan berperan penting dalam memudahkan peserta JKN, khususnya di Puskesmas Seyegan, dalam mengakses layanan kesehatan. Dengan menggunakan rumus jumlah total skor (640) dibagi jumlah skor ideal (1000), perhitungan di atas menghasilkan 64%, hal ini menunjukkan bahwa aplikasi *Mobile JKN* belum memiliki performa yang baik dan dapat di andalkan sehingga masih perlu dilakukan peningkatan.

3) Dimensi daya tanggap (*Responsiveness*)

Dimensi daya tanggap mencerminkan sejauh mana aplikasi *Mobile JKN* mampu memberikan layanan yang cepat, efisien, dan responsif terhadap kebutuhan pengguna, terutama dalam hal menghemat waktu dan biaya. Pertanyaan terkait penggunaan aplikasi *mobile JKN* di Puskesmas Seyegan sebagai berikut:

Tabel 4. 4 Distribusi Frekuensi Jawaban Responden berdasarkan Dimensi *Responsiveness*

No	Pertanyaan	Sangat tidak setuju	Tidak setuju	Kurang setuju	Setuju	Sangat setuju	Total
1.	Apakah penggunaan aplikasi <i>JKN Mobile</i> dapat menghemat waktu dan biaya dalam mendapatkan pelayanan?	0,0% (0)	0,97% (2)	8,59% (12)	47,61% (50)	42,87% (36)	100,0% (100)
	Rata-rata	0,0%	0,97%	8,59%	47,61%	42,87%	100,0%

Berdasarkan tabel 4.4 menyajikan bahwa sebagian besar pengguna aplikasi *Mobile JKN* di Puskesmas Seyegan, yakni 47,61% pengguna menyatakan setuju pada aspek dimensi daya tanggap (*responsiveness*). Hasil ini menunjukkan bahwa aplikasi *Mobile JKN*

dinilai cukup berhasil dalam memberikan kemudahan yang nyata bagi pengguna, khususnya dalam hal menghemat waktu dan biaya. Berdasarkan perhitungan menggunakan rumus jumlah total skor (420) dibagi jumlah skor ideal (500), diperoleh hasil sebesar 84%, yang termasuk dalam kategori sangat puas. Hal ini menunjukkan bahwa hasil tersebut tergolong tinggi sehingga aplikasi *Mobile JKN* memiliki kemampuan *responsif* yang tinggi dan layak untuk dikembangkan serta disosialisasikan secara luas.

4) Dimensi jaminan (*Assurance*)

Dalam penelitian ini dimensi jaminan diukur melalui dua indikator, yaitu persepsi pengguna mengenai kebutuhan keterampilan khusus dalam menggunakan aplikasi dan sejauh mana aplikasi mudah di mengerti dan di pelajari. Pertanyaan terkait penggunaan aplikasi *mobile JKN* di Puskesmas Seyegan sebagai berikut:

Tabel 4. 5 Distribusi Frekuensi Jawaban Responden berdasarkan Dimensi *Assurance*

No	Pertanyaan	Sangat tidak setuju	Tidak setuju	Kurang setuju	Setuju	Sangat setuju	Total
1.	Apakah dalam penggunaan aplikasi ini tidak membutuhkan keterampilan khusus?	1,1% (4)	6,01% (11)	18,03% (22)	44,80% (41)	30,06% (22)	100,0% (100)
2.	Apakah aplikasi JKN <i>Mobile</i> mudah dimengerti dan dipelajari oleh pengguna?	0,0% (0)	1,1% (2)	5,94% (18)	60,54% (56)	32,43% (24)	100,0% (100)
Rata-rata		0,55%	3,5%	11%	52,68%	31,24%	100,0%

Berdasarkan tabel 4.5 menyajikan bahwa presentase terbesar pengguna aplikasi *Mobile JKN* di Puskesmas Seyegan, yakni 52,68% pengguna menyatakan setuju pada aspek dimensi jaminan

(*assurance*). Dimensi jaminan ini adalah bahwa aplikasi Mobile JKN dinilai cukup mudah digunakan dan memberikan rasa percaya kepada pengguna, terutama dalam hal kemudahan pengoperasian tanpa memerlukan keterampilan teknis yang tinggi. Dengan menggunakan rumus jumlah total skor (734) dibagi jumlah skor ideal (1000), perhitungan di atas menghasilkan jumlah 73,6% mayoritas pasien merasa puas, hal ini menunjukkan bahwa pengguna yang membutuhkan dukungan atau pendampingan untuk lebih memahami cara penggunaan aplikasi secara optimal.

5) Dimensi empati (*Empathy*)

Pada dimensi empati diukur menggunakan tiga indikator pertanyaan yaitu kepuasan saat menggunakan aplikasi, kesenangan terhadap keberadaan aplikasi, serta pengaruh media dalam keputusan penggunaan aplikasi. Berikut pertanyaan penggunaan aplikasi *mobile* JKN di Puskesmas Seyegan pada dimensi empati:

Tabel 4. 6 Distribusi Frekuensi Jawaban Responden berdasarkan Dimensi *Empathy*

No	Pertanyaan	Sangat tidak setuju	Tidak setuju	Kurang setuju	Setuju	Sangat setuju	Total
1.	Apakah anda merasa puas saat menggunakan aplikasi JKN <i>Mobile</i> ?	0,0% (0)	0,0% (0)	4,24% (6)	60,38% (64)	35,38% (30)	100,0% (100)
2.	Secara umum, apakah anda senang dengan adanya aplikasi JKN <i>Mobile</i> ?	0,0% (0)	0,0% (0)	8,50% (12)	49,05% (52)	42,47% (36)	100,0% (100)
3.	Apakah anda menggunakan aplikasi JKN <i>Mobile</i> karena pengaruh dari sosial media atau media massa?	14,60% (8)	29,20% (20)	26,28% (24)	24,81% (34)	5,1% (14)	100,0% (100)

Rata-rata	4,87%	9,73%	13%	44,74%	27,66%	100,0%
-----------	-------	-------	-----	--------	--------	--------

Berdasarkan tabel 4.6 menyajikan bahwa sebagian besar pengguna aplikasi *Mobile JKN* di Puskesmas Seyegan, yakni 44,74% pengguna menyatakan setuju pada aspek dimensi empati (*empathy*). Dengan menggunakan rumus jumlah total skor (1122) dibagi skor ideal (1500), diperoleh hasil sebesar 76%, yang termasuk dalam kategori puas. Hal ini menunjukkan bahwa mayoritas pengguna merasa puas dan senang menggunakan aplikasi *Mobile JKN*, namun keputusan pengguna aplikasi tidak terlalu dipengaruhi oleh media sosial atau promosi eksternal.

- c. Hasil tabulasi silang tingkat kepuasan penggunaan aplikasi *mobile JKN* di Puskesmas Seyegan

Tabel 4.8 menyajikan hasil tabulasi silang mengenai tingkat kepuasan penggunaan aplikasi *mobile JKN* yang dikategorikan berdasarkan karakteristik jenis kelamin, pendidikan, dan usia responden di Puskesmas Seyegan.

Tabel 4. 7 Hasil Tabulasi Silang Tingkat Kepuasan di Puskesmas Seyegan

Karakteristik		Kategorikal		
		Cukup Puas	Puas	Sangat puas
Jenis kelamin	Laki-laki	4,9%	63,4%	31,7%
	Perempuan	3,4%	71,2%	25,4%
Pendidikan	SMP	0,0%	0,0%	0,0%
	SLTA	1,6%	73,7%	33,3%
	D3	10,5%	65,1%	15,8%
Usia	S1	6,7%	66,7%	26,7%
	17-20	0,0%	75,0%	25,0%
	21-30	5,9%	78,6%	32,4%
	31-40	0,0%	61,8%	21,4%
	41-50	0,0%	0,0%	0,0%
	51-60	0,0%	68,0%	0,0%

Berdasarkan tabel di 4.8 dapat diketahui bahwa tingkat kepuasan responden berdasarkan karakteristik jenis kelamin, baik laki-laki maupun perempuan, menunjukkan tingkat kepuasan yang tinggi dengan

rentang 63,4% hingga 71,2%. Berdasarkan kelompok pendidikan, tingkat kepuasan responden juga tergolong tinggi, yaitu berada pada rentang 65,1% hingga 73,7%. Sementara itu, berdasarkan kelompok usia, tingkat kepuasan responden menunjukkan hasil yang tinggi dengan rentang 61,8% hingga 78,6%.

B. Pembahasan

1. Karakteristik Responden

a. Jenis kelamin

Karakteristik berdasarkan jenis kelamin, sebanyak 59% responden berjenis kelamin perempuan. Hasil ini sejalan dengan penelitian sebelumnya yang dilakukan di Kota Makasar yang mana presentase perempuan lebih banyak dibandingkan laki-laki serta penelitian di Kabupaten Sidoarjo yang menyebutkan bahwa presentase perempuan juga lebih banyak. Hal ini karena perempuan lebih banyak menggunakan aplikasi *mobile* JKN yang disebabkan oleh kecenderungan untuk lebih memperhatikan detail, kenyamanan, dan pengalaman emosional saat menggunakan aplikasi (Khusna et al., 2021; Latif, 2020; Narmansyah et al., 2022).

b. Usia

Karakteristik berdasarkan usia dari penelitian ini sebanyak 68% responden berusia 21-30 tahun. Hasil ini sejalan dengan penelitian sebelumnya yang dilakukan di wilayah Kota Jakarta Selatan yang mana presentase usia <30 lebih banyak dibandingkan usia >30 tahun serta penelitian sebelumnya yang dilakukan di Kabupaten Sidoarjo yang menyebutkan bahwa pengguna dengan usia <30 juga lebih banyak. Hal ini karena usia kurang dari 30 tahun berpengalaman lebih lama menggunakan perangkat seluler, serta literasi digital yang lebih baik menjadi alasan utama mengapa kelompok usia muda lebih aktif dan responsif terhadap penggunaan aplikasi (Khusna et al., 2021; Saryoko et al., 2022; Widianawati et al., 2023).

b. Pendidikan

Karakteristik berdasarkan pendidikan dari penelitian sebanyak 63% responden yang berpendidikan SLTA. Hasil ini sejalan dengan penelitian sebelumnya yang dilakukan di Kota Makasar yang mana presentase pendidikan SMA lebih banyak dibandingkan dengan tingkat pendidikan yang lain serta penelitian sebelumnya yang dilakukan di Kabupaten Sidoarjo yang menyebutkan bahwa presentase pendidikan SLTA lebih banyak. Hal ini karena orang-orang yang memiliki pendidikan pada umumnya sangat senang dengan bantuan aplikasi *mobile* JKN. Tingkat pengajaran tidak langsung mempengaruhi informasi seseorang, dan mempengaruhi dinamika pada kesejahteraan (Khusna et al., 2021; Narmansyah et al., 2022; Putriyani et al., 2024).

2. Tingkat kepuasan pasien berdasarkan kategorikal dimensi di Puskesmas Seyegan

a. Kepuasan penggunaan aplikasi *Mobile* JKN di Puskesmas Seyegan berdasarkan dimensi bukti fisik (*Tangible*)

Hasil penelitian pada dimensi *tangible* menunjukkan bahwa pasien BPJS di Puskesmas Seyegan merasa puas sebanyak 80,4%. Bukti fisik pada penelitian ini mengacu pada tampilan atau fitur aplikasi. Menurut Octavia & David (2024) kepuasan pengguna dapat dipengaruhi oleh aspek tampilan fisik aplikasi, termasuk desain antarmuka yang menarik dan kemudahan navigasi.

Hal ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh (Pida et al., 2024) yang dilaksanakan di UPTD Puskesmas Meuraxa Kota Banda Aceh, menyatakan bahwa presentase kepuasan pasien terhadap tampilan fitur dan menu pada aplikasi *mobile* JKN sebesar 57%. Selain itu, meskipun presentasinya lebih rendah dibandingkan di Puskesmas Seyegan keduanya sama-sama menekankan pentingnya aspek visual dalam aplikasi layanan publik. Aplikasi *Mobile* JKN memiliki tampilan fisik yang menarik, mudah dipahami, dan mudah digunakan (Yanto et al., 2023). Oleh karena itu, dalam proses pembuatan sebuah aplikasi

perlu memperhatikan tampilan agar memudahkan pengguna terutama pada bagian fitur dan tampilanya agar dapat diandalkan untuk memberikan pelayanan yang baik.

b. Kepuasan penggunaan aplikasi Mobile jkn di Puskesmas Seyegan berdasarkan dimensi keandalan (*Reliability*)

Berdasarkan hasil penelitian pada dimensi keandalan di Puskesmas Seyegan mayoritas pasien merasa puas sebanyak 64%. Keandalan di sini mencakup persepsi pengguna terhadap kemanfaatan aplikasi, ketepatan pelayanan, serta keandalan fitur dalam memenuhi kebutuhan pengguna secara konsisten. Sejalan dengan penelitian sebelumnya, bahwa pasien merasa puas terhadap ketepatan waktu dan kecakapan dalam menanggapi keluhan pelanggan serta pemberian pelayanan secara wajar dan akurat (Yanto et al., 2023). Selain itu, menurut Pida et al., (2024) sebesar 66% pasien merasa puas terhadap pelayanan yang diberikan oleh aplikasi *mobile* JKN. Hal ini memperkuat hasil di Puskesmas Seyegan bahwa mayoritas pengguna menilai aplikasi cukup dapat diandalkan dalam membantu proses administrasi layanan kesehatan, khususnya bagi peserta JKN. Diperkuat oleh Sibro et al., (2024), bahwa pada fitur pendaftaran memberikan pelayanan yang mudah dan alur pelayanan yang diberikan mudah di fahami. Sehingga, fitur pendaftaran pada aplikasi *Mobile* JKN dinilai bermanfaat dan memudahkan pengguna, karena prosesnya yang efisien, sederhana, serta dapat diakses secara fleksibel tanpa perlu hadir secara langsung di fasilitas kesehatan. Meskipun demikian, persentase kepuasan yang relatif lebih rendah dibandingkan dimensi lainnya menunjukkan bahwa masih ada ruang untuk peningkatan, khususnya terkait stabilitas sistem, responsivitas aplikasi, atau kendala teknis yang masih dialami oleh sebagian pengguna. Oleh karena itu, untuk meningkatkan keandalan aplikasi, pengelola aplikasi perlu memastikan performa sistem tetap stabil, meminimalkan error teknis, serta

menyediakan dukungan pengguna yang responsif, sehingga layanan dapat diberikan secara konsisten dan sesuai harapan pasien.

c. Kepuasan penggunaan aplikasi *mobile jkn* di Puskesmas Seyegan berdasarkan dimensi daya tanggap (*responsiveness*)

Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan oleh peneliti, bahwa mayoritas pasien BPJS di Puskesmas Seyegan pada dimensi daya tanggap merasa sangat puas sebesar 84%. Dimensi daya tanggap ini mencerminkan kemampuan aplikasi dalam memberikan layanan yang cepat, tanggap, dan sesuai kebutuhan pengguna, terutama dalam hal akses informasi dan pelayanan internet. Hal ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan Yanto et al., (2023) di wilayah Kota Depok dengan hasil pelayanan pendaftaran pada aplikasi *mobile JKN* memberikan layanan secara cepat dan tanggap bagi penggunanya. Selain itu, Ummah (2022) menyatakan bahwa tingkat pelayanan yang diberikan oleh aplikasi ini sudah sesuai dengan kebutuhan pengguna.

Berbeda dengan penelitian Yanto et al., (2025) yang menyebutkan bahwa aplikasi *mobile JKN* tidak memberikan pengaruh yang signifikan dalam memberikan pelayanan. Oleh karena itu, tingkat kepuasan pasien sangat dipengaruhi oleh upaya aplikasi *mobile JKN* dalam menyediakan informasi yang dibutuhkan oleh pasien, sehingga pasien merasa “puas” terhadap pelayanan yang diberikan melalui aplikasi tersebut serta aplikasi memberikan layanan yang cepat dan sesuai dengan keinginan serta kebutuhan pelanggan. Secara keseluruhan, temuan di Puskesmas Seyegan menunjukkan bahwa aplikasi *Mobile JKN* telah berhasil memberikan layanan yang cepat, informatif, dan sesuai dengan keinginan serta kebutuhan pelanggan, khususnya dalam hal pendaftaran dan akses layanan rawat jalan. Kecepatan respon dan kemudahan akses menjadi aspek yang paling diapresiasi oleh pasien dalam dimensi ini.

d. Kepuasan penggunaan aplikasi *mobile* jkn di Puskesmas Seyegan berdasarkan dimensi jaminan (*assurance*)

Hasil penelitian pada dimensi jaminan menunjukkan bahwa sebanyak 73,6% pasien BPJS di Puskesmas Seyegan merasa puas. Jaminan ini berkaitan dengan sejauh mana pengguna merasa aman, percaya, serta memahami cara penggunaan aplikasi tanpa memerlukan keterampilan khusus. Persentase kepuasan ini memperlihatkan bahwa sebagian besar pasien merasa aplikasi *Mobile* JKN memberikan rasa percaya diri saat digunakan, serta memiliki kejelasan informasi dan sistem navigasi yang mudah dipahami. Menurut penelitian Iskantika & Nuryuliani (2022) menyebutkan bahwa aplikasi *mobile* JKN mudah dipahami dan digunakan oleh penggunanya. Penelitian ini sejalan dengan temuan Pida et al., (2024) yang menyebutkan bahwa 63% pasien puas terhadap upaya petugas dalam memberikan kepercayaan serta kemudahan pengguna dalam menggunakan aplikasi.

Berbeda dengan penelitian Sibro et al., (2024) menyatakan bahwa jaminan (*assurance*) tidak adanya pengaruh signifikan terhadap kepuasan pengguna. Oleh karena itu perlunya peningkatan kualitas layanan dan informasi dari tenaga kesehatan tentang keamanan data pribadi dan rekam medis digital yang perlu lebih disosialisasikan kepada pengguna, pemahaman hak dan kewajiban pengguna dalam mengakses fitur-fitur aplikasi serta peningkatan keterampilan dasar dalam pengoperasian aplikasi.

e. Kepuasan penggunaan aplikasi *mobile* jkn di Puskesmas Seyegan berdasarkan dimensi empati (*empathy*)

Hasil penelitian pada dimensi empati sebanyak 76% pasien BPJS di Puskesmas Seyegan merasa puas. Empati yang dimaksud adalah sejauh mana pengguna merasa diperhatikan, dimengerti, dan dilayani secara personal oleh sistem maupun petugas yang berkaitan dengan aplikasi tersebut. Sejalan dengan penelitian sebelumnya yang menyatakan bahwa perhatian yang baik dari layanan aplikasi membuat

pengguna merasa puas (Ardianto Intan, 2023). Namun penelitian Azzahrah & Amelia, (2021) menyebutkan bahwa aplikasi *mobile* JKN tidak berpengaruh terhadap kepuasan. Oleh karena itu, kepuasan pasien sangat dipengaruhi oleh kepedulian petugas kesehatan tetap menjadi elemen penting, meskipun layanan sudah berbasis aplikasi. Kepuasan pasien terhadap aplikasi *Mobile* JKN tidak hanya ditentukan oleh sistem digital yang baik tetapi juga oleh ketersediaan informasi yang diberikan oleh petugas secara aktif, bahkan tanpa harus diminta oleh pasien. Dengan demikian, hasil penelitian ini menegaskan bahwa pengalaman digital yang memuaskan tetap memerlukan sentuhan manusiawi, terutama dalam hal penyampaian informasi, bantuan teknis, dan komunikasi dua arah.

3. Hasil tabulasi silang tingkat kepuasan penggunaan aplikasi *mobile* JKN di Puskesmas Seyegan dengan karakteristik berdasarkan Jenis Kelamin, Pendidikan, dan Usia

a. Berdasarkan Jenis Kelamin

Dari hasil tabulasi diketahui bahwa dari 100 responden berjenis kelamin perempuan sebanyak 71% menyatakan puas, sedangkan hanya 63% responden laki-laki yang menyatakan puas. Hal menunjukkan kecenderungan bahwa perempuan lebih puas dibandingkan pasien laki-laki. Sejalan dengan penelitian Aprillia et al., (2024) menyatakan bahwa perempuan lebih menghargai aspek daya tarik, kejelasan, ketepatan, stimulasi, dan kebaruan sehingga terdapat hubungan antara jenis kelamin dan kepuasan. Berbeda dengan penelitian Putri & Maharani (2023) menyebutkan tidak adanya hubungan antara jenis kelamin dan tingkat kepuasan penggunaan aplikasi *mobile* JKN. Hal ini kemungkinan karena responden yang terlibat dalam penelitian didominasi oleh perempuan, sehingga tidak dapat disimpulkan bahwa jenis kelamin berhubungan dengan kepuasan pengguna aplikasi.

b. Berdasarkan Pendidikan

Hasil tabulasi silang menunjukkan bahwa 73% dari 100 responden berpendidikan SLTA menyatakan puas. Hal ini sejalan dengan penelitian sebelumnya dimana tingkat pendidikan yang lebih tinggi berhubungan positif dengan kepuasan (Iskantika & Nuryuliani, 2022). Temuan ini diperkuat dengan penelitian Hasan Sapitry & Permata Putri, (2023) menyebutkan bahwa pendidikan SMA berpengaruh terhadap tingkat kepuasan pengguna. Oleh sebab itu, pentingnya pendidikan yang lebih baik agar dapat meningkatkan keterampilan literasi digital sehingga berdampak pada kemudahan dalam memahami, mengoperasikan, dan memanfaatkan aplikasi secara optimal.

c. Berdasarkan Usia

Berdasarkan hasil tabulasi diketahui bahwa dari 100 responden sebanyak 78% dengan usia 21-30 menyatakan puas. Hal ini sejalan dengan penelitian sebelumnya yang menunjukkan bahwa responden dengan usia 18 – 30 tahun dapat dengan mudah mengoperasikan *handphone* maupun social media dan usia yang sudah matang untuk dapat mengurus keperluan layanan Kesehatan untuk anggota keluarga yang lain (Khusna et al., 2021). Hal ini dikarenakan pada usia 18-30 tahun, seseorang memiliki karakter yang lebih kuat dalam memanfaatkan media sosial, karena generasi ini terbuka, kritis dan agresif. Mereka cenderung berekspresi bebas di media sosial serta sulit diatur dan dikekang (Meilinda et al., 2020).

C. Keterbatasan

1. Pada penelitian ini hanya ada 10 pertanyaan dan belum mewakili dari setiap aspek dimensi.
2. Keterbatasan penelitian ini hanya menggunakan metode penelitian kuantitatif sehingga tidak dapat melihat secara mendalam sejauh mana pasien dalam menggunakan aplikasi *mobile* JKN