

**ANALISIS KEPUASAN FUNGSI FITUR JKN MOBILE DALAM PELAYANAN DI  
PUSKESMAS HALMAHERA**

**Aqueenda Cikal Edukoc<sup>1\*</sup>, Silvia Nurvita<sup>2\*</sup>**

Universitas Nasional Karangturi

Program Studi Manajemen Informasi Kesehatan

\*email : aqueendaedukoc@gmail.com

**ABSTRAK**

Pemanfaatan teknologi dalam pelayanan kesehatan menjadi prioritas utama dalam meningkatkan kualitas akses layanan. Aplikasi JKN Mobile dikembangkan sebagai bentuk transformasi digital layanan BPJS Kesehatan yang diharapkan mampu memberikan kemudahan bagi peserta. Namun, implementasi di beberapa wilayah, termasuk Puskesmas Halmahera, masih menghadapi berbagai kendala teknis dan keterbatasan pemanfaatan. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis tingkat kepuasan pengguna terhadap fitur-fitur dalam aplikasi JKN Mobile di Puskesmas Halmahera.

Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif deskriptif. Populasi adalah seluruh pasien Puskesmas Halmahera, dengan sampel sebanyak 35 responden (30 pasien dan 5 tenaga kesehatan) yang dipilih secara purposive. Instrumen penelitian berupa kuesioner dengan 10 pernyataan yang telah diuji validitas dan reliabilitasnya. Data dikumpulkan melalui penyebaran langsung dan dianalisis menggunakan metode deskriptif univariat dengan bantuan SPSS. Variabel penelitian adalah persepsi terhadap kemudahan, kepuasan, dan efektivitas fitur aplikasi JKN Mobile.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa sebagian besar responden menyatakan puas terhadap fitur seperti pendaftaran online, pembayaran iuran, dan edukasi kesehatan. Rata-rata skor setiap pernyataan berada di atas 3,0. Fitur konsultasi masih perlu pengembangan untuk meningkatkan pengalaman pengguna. Dapat disimpulkan bahwa aplikasi JKN Mobile telah memberikan kontribusi positif terhadap efisiensi pelayanan di Puskesmas Halmahera, meskipun masih diperlukan edukasi lanjutan dan perbaikan teknis agar layanan digital semakin optimal.

**Kata kunci:** JKN Mobile, Kepuasan Pasien, Pelayanan Digital

**ABSTRACT**

The utilization of technology in healthcare services has become a top priority in improving service quality and accessibility. The JKN Mobile application was developed as a digital transformation initiative by BPJS Kesehatan to facilitate access for participants. However, implementation in some areas, including Halmahera Public Health Center, still faces technical challenges and limited user engagement. This study aims to analyze user satisfaction with the features provided in the JKN Mobile application at the Halmahera Public Health Center.

This study used a descriptive quantitative approach. The population included all patients at the Halmahera Health Center, with a sample of 35 respondents (30 patients and 5 healthcare workers) selected purposively. Data were collected using a validated and reliable questionnaire consisting of 10 statements. The data were collected through direct distribution

*and analyzed using univariate descriptive methods with SPSS software. The research variables focused on user perceptions of ease of use, satisfaction, and feature effectiveness of the JKN Mobile application.*

*The results showed that most respondents were satisfied with features such as online registration, premium payment, and health education. The average score for each item was above 3.0. However, the consultation feature still requires improvements to enhance user experience. In conclusion, the JKN Mobile application has positively contributed to service efficiency at the Halmahera Public Health Center. Nevertheless, continuous education and technical improvements are necessary to optimize the benefits of this digital service.*

***Kata kunci:*** Digital Health Services, JKN Mobile, Patient Satisfaction

## **PENDAHULUAN**

Teknologi informasi dan komunikasi sangat diperlukan bagi dunia usaha dan organisasi untuk memenangkan persaingan. Penerapan teknologi informasi dan komunikasi dalam dunia bisnis dan organisasi dirasa perlu untuk diterapkan di lingkungan kerja. Oleh karena itu, penting untuk beradaptasi dengan tren teknologi saat ini. Begitu pula dengan asuransi kesehatan yang mensyaratkan penggunaan teknologi komunikasi dan informasi. Dengan berkembangnya teknologi, sistem pelayanan tradisional mulai beralih ke sistem pelayanan elektronik. Pemerintah selalu berkomitmen untuk meningkatkan kualitas pelayanan kesehatan masyarakat di seluruh tanah air, salah satunya adalah pemanfaatan jaminan sosial. Jaminan sosial merupakan salah satu bentuk perlindungan pelayanan sosial yang diselenggarakan oleh pemerintah kondusif untuk melindungi warga negara atau masyarakat memenuhi kebutuhan dasar untuk hidup layak. (Tri Budiarti (2024))

Jaminan kesehatan masyarakat merupakan upaya yang dilakukan oleh pemerintah dan sistem kesehatan untuk memastikan bahwa setiap individu memiliki akses yang adil dan merata terhadap pelayanan kesehatan yang berkualitas. Jaminan kesehatan masyarakat bertujuan untuk melindungi dan meningkatkan kesehatan seluruh populasi dengan memberikan perlindungan finansial, akses yang mudah, dan kualitas layanan yang baik (Elida et al., 2023). Tujuannya adalah untuk mencegah atau mengurangi beban finansial yang berlebihan bagi individu atau keluarga ketika mengakses layanan kesehatan (Batko, 2023). Selain perlindungan finansial, jaminan kesehatan masyarakat juga mencakup akses yang mudah dan setara terhadap pelayanan kesehatan. Ini berarti setiap individu memiliki kesempatan yang sama untuk mendapatkan layanan kesehatan yang diperlukan, tanpa diskriminasi atau hambatan yang tidak perlu (Pitaya Rangsarit et al., 2023)

BPJS Kesehatan ada sejak Januari 2014 merupakan jaminan kesehatan nasional yang memberikan manfaat kesehatan untuk seluruh masyarakat dengan premi terjangkau. Menurut buku pegangan sosialisasi JKN dalam Sistem Jaminan Sosial Nasional (SJSN), dinyatakan bahwa Asuransi sosial adalah mekanisme pengumpulan iuran yang bersifat wajib bagi peserta untuk memberikan perlindungan kepada peserta atas resiko sosial ekonomi yang menimpa mereka atau anggota keluarganya (UU SJSN No. 40 Tahun 2004). Sementara itu SJSN adalah tata cara penyelenggaraan program jaminan sosial oleh BPJS Kesehatan dan Ketenagakerjaan ("BPJS Kesehatan," 2021).

UU Kemenkes RI Nomor 71, 2013, Jaminan Kesehatan Nasional (JKN) yang dikembangkan di Indonesia merupakan bagian dari Sistem Jaminan Sosial Nasional (SJSN) dengan tujuan agar semua penduduk Indonesia terlindungi dalam sistem asuransi, sehingga mereka dapat memenuhi kebutuhan dasar kesehatan masyarakat yang layak. Kesehatan adalah hak dasar setiap orang, dan semua warga negara berhak mendapatkan pelayanan kesehatan. UUD 1945 mengamanatkan bahwa jaminan kesehatan bagi masyarakat, khususnya yang miskin dan tidak mampu, adalah tanggung jawab pemerintah pusat dan daerah. Pada UUD 1945 Perubahan, Pasal 34 ayat 2 menyebutkan bahwa negara mengembangkan Sistem Jaminan Sosial bagi seluruh rakyat Indonesia.

Panduan layanan bagi peserta Jaminan Kesehatan Nasional Kartu Indonesia Sehat JKN-KIS (BPJS Kesehatan 2022 : 22) menjelaskan bahwa pelayanan mobile JKN terdiri dari fitur pendaftaran peserta, fitur peserta, fitur perubahan data peserta, fitur ketersediaan tempat tidur, fitur obat ditanggung, fitur lokasi, fitur premi, fitur jadwal tindakan operasi, fitur pendaftaran pelayanan, fitur skrining mandiri Covid-19, fitur pendaftaran autodebit, fitur pembayaran, fitur catatan pembayaran, fitur FAQ, fitur riwayat pelayanan, fitur konsultasi dokter, fitur skrining riwayat kesehatan, fitur cek VA, fitur info JKN, fitur informasi dan pengaduan, fitur rencana pembayaran bertahap (REHAB). Panduan Layanan bagi peserta JKN-KIS (BPJS Kesehatan 2020 : 30), Aplikasi mobile JKN merupakan inovasi untuk kemudahan calon peserta atau peserta JKN-KIS, dengan memanfaatkan teknologi informasi yang dapat diunduh melalui aplikasi mobile JKN di Google Play Store atau Apps Store.

Pada tahun 2020, pengguna aplikasi JKN Mobile tercatat sebanyak 2 juta orang. Jumlah ini meningkat drastis menjadi 3,5 juta pada 2021, dan terus naik hingga mencapai 5 juta pada 2022. Kenaikan ini dapat dikaitkan dengan dampak pandemi COVID-19 yang mendorong masyarakat menggunakan layanan kesehatan secara digital (BPJS Kesehatan, 2022).

Tahun 2023 hingga 2025 menunjukkan pertumbuhan berkelanjutan, dengan estimasi mencapai 8,6 juta pengguna pada 2025. Kenaikan yang stabil ini mengindikasikan bahwa aplikasi JKN Mobile semakin dipercaya dan digunakan masyarakat sebagai sarana utama untuk mengakses layanan BPJS Kesehatan. Beberapa faktor yang mendukung peningkatan ini antara lain Peningkatan literasi digital di masyarakat, peningkatan kualitas infrastruktur internet dan telekomunikasi, peran aktif BPJS Kesehatan dalam sosialisasi dan edukasi penggunaan aplikasi, penambahan fitur-fitur yang sesuai dengan kebutuhan peserta JKN (BPJS Kesehatan, 2023).

Peningkatan jumlah pengguna menunjukkan bahwa aplikasi JKN Mobile telah menjadi salah satu tulang punggung dalam transformasi layanan kesehatan digital. Hal ini membuka peluang bagi peningkatan efisiensi pelayanan, pengurangan antrian di fasilitas kesehatan, serta akses yang lebih luas bagi masyarakat di daerah terpencil.

Peneliti memilih untuk melakukan penelitian di Puskesmas Halmahera karena masyarakat di daerah ini masih belum banyak menggunakan dan memanfaatkan aplikasi tersebut, selain itu beberapa fitur di aplikasi JKN Mobile sering mengalami eror. Hal ini menjadi tantangan tersendiri, mengingat aplikasi JKN Mobile dirancang untuk meningkatkan akses dan kualitas layanan kesehatan. Penelitian ini juga bertujuan untuk memahami hambatan yang dihadapi oleh masyarakat dalam menggunakan aplikasi JKN Mobile. Melalui studi ini,

diharapkan dapat diketahui tingkat kemudahan, kepuasan, dan efektivitas fitur aplikasi dari perspektif pengguna dan tenaga kesehatan.

## METODE

Penelitian ini menggunakan jenis kuantitatif dengan pendekatan deskriptif yang bertujuan untuk memberikan gambaran objektif terkait efektivitas penggunaan aplikasi JKN Mobile. Pendekatan ini dipilih karena mampu menghasilkan data numerik yang kemudian dianalisis untuk menggambarkan persepsi responden. Penelitian dilaksanakan di Puskesmas Halmahera yang merupakan salah satu fasilitas pelayanan kesehatan tingkat pertama. Lokasi ini dipilih karena telah mengimplementasikan aplikasi JKN Mobile dalam pelayanan kepada pasien.

Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh pasien Puskesmas Halmahera, dengan sampel sebanyak 35 responden yang terdiri dari 30 pasien dan 5 tenaga kesehatan. Teknik pengambilan sampel dilakukan secara purposive dengan kriteria inklusi pasien rutin puskesmas Halmahera, memiliki JKN Mobile, dan bersedia menjadi responden. Kriteria eksklusi pasien yang tidak memiliki aplikasi JKN Mobile dan tidak bersedia menjadi responden. Instrumen pengumpulan data menggunakan kuesioner yang terdiri dari 10 pernyataan dan telah melalui proses uji validitas dan reliabilitas. Kuesioner dirancang dalam bentuk skala Likert 1–4 untuk mengukur tingkat persetujuan terhadap setiap pernyataan yang disajikan. Pengumpulan data dilakukan pengisian kuisisoner langsung kepada responden.

Analisis data dalam penelitian ini dilakukan secara univariat dengan menggunakan bantuan software SPSS. Data yang diperoleh dari kuesioner diolah menjadi bentuk angka (kuantitatif), kemudian disajikan dalam bentuk distribusi frekuensi. Langkah ini bertujuan untuk menggambarkan karakteristik responden dan tanggapan mereka terhadap setiap pernyataan. Analisis deskriptif dipilih karena sesuai dengan tujuan penelitian untuk menganalisis fitur- fitur JKN Mobile berdasarkan data yang diperoleh. Hasil analisis kemudian diinterpretasikan untuk memberikan pemahaman yang komprehensif terhadap pemanfaatan aplikasi dalam layanan kesehatan primer.

## HASIL

### 1. Uji Instrumen Penelitian

#### a. Uji Validitas

Uji validitas dilakukan dengan mengukur korelasi antara skor masing-masing item dengan total skor keseluruhan. Korelasi dihitung menggunakan *Pearson Correlation* seperti pada SPSS. Berikut adalah hasil korelasi setiap item:

**Tabel 1.1 Uji Validitas**

Item	Koefisien Korelasi ( <i>r</i> )
Item 1	-0.254
Item 2	0.37
Item 3	0.303
Item 4	0.318
Item 5	0.196
Item 6	0.356
Item 7	0.428
Item 8	0.476
Item 9	0.172
Item 10	0.463

(Sumber : Data Primer yang diolah 2025)

Dari 10 item, terdapat 8 item yang valid karena memiliki nilai korelasi lebih besar dari r tabel (0.195), sementara 2 item (Item 1 dan Item 9) tidak valid karena nilai korelasinya di bawah r tabel. Maka, sebagian besar item dalam instrumen ini dapat dinyatakan valid.

b. Uji Reliabilitas

Uji reliabilitas dilakukan untuk mengukur konsistensi internal antar item dalam instrumen. Hasil uji reliabilitas diperoleh nilai *Cronbach's Alpha* sebesar 0.866, yang berarti sangat tinggi (di atas 0.8). Dengan demikian, secara keseluruhan instrumen memiliki konsistensi yang sangat baik dan dapat diandalkan dalam mengukur efektivitas fitur dalam aplikasi JKN Mobile.

**Tabel 1.2 Uji Reliabilitas**

<i>Reliability Statistics</i>	
<i>Cronbach's Alpha</i>	0.866

(Sumber : Data Primer yang diolah 2025)

2. Distribusi Karakteristik Responden

Berikut tabel karakteristik responden berdasarkan jenis kelamin, usia dan tingkat Pendidikan Berdasarkan Jenis Kelamin

**Tabel 1.3 Distribusi Frekuensi Karakteristik Responden**

Variabel	Kategori	Frekuensi	Persentase (%)
Jenis Kelamin	Laki-laki	15	42.9
	Perempuan	20	57.1
Usia	15–20 tahun	6	17.1
	21–40 tahun	22	62.9
	41–60 tahun	7	20.0
	SD	3	8.6
Tingkat Pendidikan	SMP	6	17.1
	SMA	15	42.9
	D3	5	14.3
	S1	6	17.1

(Sumber : Data Primer yang diolah 2025)

3. Distribusi Frekuensi Hasil Kuisisioner Staff Puskesmas Halmahera

a. Hasil Kuisisioner Staff Puskesmas Halmahera Secara Keseluruhan

**Tabel 1.4 Distribusi Hasil Kuisisioner Staff di Puskesmas Halmahera**

No	Pernyataan	Rata-rata Skor
1	Sebagai staff saya memahami fitur yang ada di aplikasi JKN Mobile	3.6
2	Pendaftaran konsultasi kesehatan untuk pasien lewat JKN Mobile sangat mudah di akses	3.4
3	Saya bisa membantu akses pasien jika ada yang kesulitan mendaftar JKN Mobile	3.6
4	Pendaftaran untuk layanan periksa lewat JKN Mobile sangat memudahkan pasien	3.4
5	Pendaftaran untuk layanan periksa lewat JKN Mobile sangat mengurangi resiko komplain karena pendaftaran yang lama secara manual	3.0
6	Aplikasi JKN Mobile memudahkan petugas pendaftaran di puskesmas halmahera	3.4
7	Saya bisa menjelaskan fitur yang ada di aplikasi JKN Mobile jika ada keluarga pasien yang bertanya	3.2
8	Aplikasi JKN Mobile memudahkan staff untuk mengetahui keluhan dan riwayat kesehatan pasien	3.2
9	Saya sebagai staff sangat mudah mengakses aplikasi JKN Mobile tanpa ada kendala	3.0
10	Sistem pembayaran di aplikasi JKN Mobile memudahkan staff puskesmas untuk mengatasi pasien yang memiliki masalah administrasi	3.0

(Sumber : Data Primer yang diolah 2025)

Berdasarkan Tabel 1.4, sebagian besar staff Puskesmas Halmahera menunjukkan pemahaman yang baik terhadap fitur aplikasi JKN Mobile, dengan skor rata-rata tertinggi sebesar 3,6. Hal ini mencerminkan bahwa mereka mampu memanfaatkan aplikasi untuk memahami fitur, mendaftarkan pasien, dan mengakses layanan kesehatan secara digital. Namun, masih terdapat tantangan dalam hal pemanfaatan aplikasi untuk kebutuhan komunikasi dan edukasi pasien, yang ditunjukkan oleh beberapa skor rendah seperti 3,0. Secara umum, staff cenderung cukup mampu menggunakan aplikasi JKN Mobile, meskipun masih dibutuhkan peningkatan pelatihan dan dukungan teknis.

b. Pernyataan 1

**Tabel 1.5 Distribusi Hasil Kuisisioner Pernyataan 1**

Respon	Frekuensi	Persentase (%)
SS	3	60.0
S	2	40.0
TS	0	0.0
STS	0	0.0

(Sumber : Data Primer yang diolah 2025)

Berdasarkan Tabel 1.5, mayoritas responden memberikan tanggapan sangat setuju (SS) terhadap pernyataan 1, yaitu sebesar 60%. Sebanyak 40% responden menyatakan setuju (S), sementara tidak ada yang menjawab tidak setuju (TS) maupun sangat tidak setuju (STS). Hal ini menunjukkan bahwa pernyataan tersebut mendapat dukungan penuh dari responden dan dianggap relevan dengan pengalaman mereka.

c. Pernyataan 2

**Tabel 1.6 Distribusi Hasil Kuisisioner Pernyataan 2**

Respon	Frekuensi	Persentase (%)
SS	2	40.0
S	3	60.0
TS	0	0.0
STS	0	0.0

(Sumber : Data Primer yang diolah 2025)

Tabel 1.6 menunjukkan bahwa mayoritas responden menyatakan setuju (S) terhadap pernyataan 2, dengan persentase sebesar 60%. Sebanyak 40% lainnya memberikan respons sangat setuju (SS), sedangkan tidak ada responden yang memilih tidak setuju (TS) atau sangat tidak setuju (STS). Temuan ini mengindikasikan bahwa pernyataan tersebut diterima dengan baik dan didukung oleh seluruh responden.

d. Pernyataan 3

**Tabel 1.7 Distribusi Hasil Kuisisioner Pernyataan 3**

Respon	Frekuensi	Persentase (%)
SS	3	60.0
S	2	40.0
TS	0	0.0
STS	0	0.0

(Sumber : Data Primer yang diolah 2025)

Berdasarkan Tabel 1.7, sebanyak 60% responden memberikan jawaban sangat setuju (SS) terhadap pernyataan 3. Sebanyak 40% lainnya menyatakan setuju (S), sementara tidak ada yang memilih tidak setuju (TS) maupun sangat tidak setuju (STS). Hal ini menunjukkan bahwa mayoritas responden mendukung pernyataan tersebut secara positif dan penuh keyakinan.

e. Pernyataan 4

**Tabel 1.8 Distribusi Hasil Kuisisioner Pernyataan 4**

Respon	Frekuensi	Persentase (%)
SS	2	40.0
S	3	60.0
TS	0	0.0
STS	0	0.0

(Sumber : Data Primer yang diolah 2025)

Tabel 1.8 menunjukkan bahwa mayoritas responden, yaitu 60%, menyatakan setuju (S) terhadap pernyataan 4. Sebanyak 40% responden memberikan tanggapan sangat setuju (SS), sementara tidak ada responden yang memilih tidak setuju (TS) maupun sangat tidak setuju (STS). Hal ini mengindikasikan bahwa pernyataan tersebut diterima dengan baik dan dipahami secara positif oleh seluruh responden.

f. Pernyataan 5

**Tabel 1.9 Distribusi Hasil Kuisisioner Pernyataan 5**

Respon	Frekuensi	Persentase (%)
SS	1	20.0
S	3	60.0
TS	1	20.0
STS	0	0.0

(Sumber : Data Primer yang diolah 2025)

Berdasarkan Tabel 1.9, mayoritas responden yaitu 60% menyatakan setuju (S) terhadap pernyataan 5. Sebanyak 20% responden menyatakan sangat setuju (SS), dan 20% lainnya memilih tidak setuju (TS). Hasil ini menunjukkan bahwa meskipun sebagian besar responden mendukung pernyataan tersebut, masih ada sebagian kecil yang meragukannya.

g. Pernyataan 6

**Tabel 1.10 Distribusi Hasil Kuisisioner Pernyataan 6**

Respon	Frekuensi	Persentase (%)
SS	2	40.0
S	3	60.0
TS	0	0.0
STS	0	0.0

(Sumber : Data Primer yang diolah 2025)

Tabel 1.10 menunjukkan bahwa 60% responden menyatakan setuju (S) terhadap pernyataan 6, sementara 40% lainnya memberikan tanggapan sangat setuju (SS). Tidak

ada responden yang memilih tidak setuju (TS) maupun sangat tidak setuju (STS). Hal ini menandakan bahwa pernyataan tersebut mendapat respons positif dan diterima baik oleh seluruh responden.

h. Pernyataan 7

**Tabel 1.11 Distribusi Hasil Kuisisioner Pernyataan 7**

Respon	Frekuensi	Persentase (%)
SS	2	40.0
S	2	40.0
TS	1	20.0
STS	0	0.0

(Sumber : Data Primer yang diolah 2025)

Berdasarkan Tabel 1.11, mayoritas responden memberikan tanggapan "Sangat Setuju" (SS) dan "Setuju" (S) terhadap Pernyataan 7, masing-masing sebesar 40%. Sebanyak 20% responden menyatakan "Tidak Setuju" (TS), sementara tidak ada yang menjawab "Sangat Tidak Setuju" (STS). Hal ini menunjukkan bahwa sebagian besar responden cenderung menyetujui isi dari pernyataan tersebut.

i. Pernyataan 8

**Tabel 1.12 Distribusi Hasil Kuisisioner Pernyataan 8**

Respon	Frekuensi	Persentase (%)
SS	2	40.0
S	2	40.0
TS	1	20.0
STS	0	0.0

(Sumber : Data Primer yang diolah 2025)

Berdasarkan Tabel 1.12, sebanyak 40% responden memberikan jawaban "Sangat Setuju" (SS) dan 40% lainnya memilih "Setuju" (S) terhadap Pernyataan 8. Sementara itu, hanya 20% responden yang menyatakan "Tidak Setuju" (TS), dan tidak ada yang memilih "Sangat Tidak Setuju" (STS). Hasil ini mencerminkan bahwa sebagian besar responden memiliki sikap positif terhadap pernyataan tersebut.

j. Pernyataan 9

**Tabel 1.13 Distribusi Hasil Kuisisioner Pernyataan 9**

Respon	Frekuensi	Persentase (%)
SS	1	20.0
S	3	60.0
TS	1	20.0
STS	0	0.0

(Sumber : Data Primer yang diolah 2025)

Berdasarkan Tabel 1.13, mayoritas responden, yaitu 60%, menyatakan "Setuju" (S) terhadap Pernyataan 9. Sebanyak 20% responden memilih "Sangat Setuju" (SS) dan 20% lainnya menjawab "Tidak Setuju" (TS), sementara tidak ada yang memilih "Sangat

Tidak Setuju" (STS). Data ini menunjukkan bahwa sebagian besar responden memberikan respons positif terhadap pernyataan yang diajukan.

k. Pernyataan 10

**Tabel 1.14 Distribusi Hasil Kuisisioner Pernyataan 10**

Respon	Frekuensi	Persentase (%)
SS	1	20.0
S	3	60.0
TS	1	20.0
STS	0	0.0

(Sumber : Data Primer yang diolah 2025)

Berdasarkan Tabel 1.14, sebanyak 60% responden menyatakan "Setuju" (S) terhadap Pernyataan 10. Sementara itu, masing-masing 20% responden memberikan jawaban "Sangat Setuju" (SS) dan "Tidak Setuju" (TS), serta tidak ada yang menjawab "Sangat Tidak Setuju" (STS). Hasil ini menunjukkan bahwa sebagian besar responden mendukung pernyataan tersebut dengan sikap positif.

4. Distribusi Frekuensi Hasil Kuisisioner Pasien Puskesmas Halmahera

a. Hasil Kuisisioner Pasien Puskesmas Halmahera Secara Keseluruhan

**Tabel 1.15 Distribusi Hasil Kuisisioner Pasien di Puskesmas Halmahera**

No	Pernyataan	Rata-rata Skor
1	Saya lebih terbantu dalam melakukan pembayaran iuran BPJS dengan adanya JKN Mobile	3.23
2	Proses pembayaran iuran BPJS yang saya lakukan menjadi lebih cepat dengan JKN Mobile	3.27
3	Saya bisa melakukan pendaftaran konsultasi online secara mandiri di aplikasi JKN Mobile	3.03
4	Hasil konsultasi melalui JKN Mobile yang saya dapatkan sesuai dengan keluhan	3.13
5	Saya bisa mendapatkan edukasi berkaitan dengan kesehatan dengan mudah pada aplikasi JKN Mobile	3.37
6	Konten dan fitur yang disajikan pada aplikasi JKN Mobile mudah dipahami	3.23
7	Saya bisa mengakses aplikasi JKN Mobile dengan mudah tanpa ada kendala	3.23
8	Saya bisa mengakses aplikasi JKN Mobile secara mandiri tanpa bantuan orang lain ataupun petugas	3.27
9	Saya dapat dengan mudah melakukan registrasi pendaftaran BPJS dengan aplikasi JKN Mobile	3.37
10	Saya bisa melakukan pembayaran dengan mudah pada aplikasi JKN Mobile tanpa ada kendala	3.3

(Sumber : Data Primer yang diolah 2025)

Berdasarkan Tabel 1.15, rata-rata skor persepsi pasien terhadap penggunaan aplikasi JKN Mobile di Puskesmas Halmahera berkisar antara 3,03 hingga 3,37. Pernyataan dengan skor tertinggi adalah kemudahan melakukan registrasi mandiri BPJS dan kemudahan memahami informasi terkait layanan kesehatan. Sebaliknya, skor terendah terdapat pada pernyataan mengenai kemudahan melakukan pendaftaran konsultasi secara mandiri di aplikasi. Secara umum, hasil ini menunjukkan bahwa responden cenderung setuju bahwa aplikasi JKN Mobile memberikan kemudahan dalam mengakses layanan BPJS dan informasi kesehatan.

b. Pernyataan 1

**Tabel 1.16 Distribusi Hasil Kuisioner Pernyataan 1**

Respon	Frekuensi	Persentase (%)
SS	9	30.0
S	19	63.3
TS	2	6.7
STS	0	0.0

(Sumber : Data Primer yang diolah 2025)

Berdasarkan Tabel 1.16, sebanyak 63,3% responden menyatakan "Setuju" (S) terhadap Pernyataan 1 dan 30% responden memilih "Sangat Setuju" (SS). Hanya 6,7% responden yang menjawab "Tidak Setuju" (TS), sementara tidak ada yang memilih "Sangat Tidak Setuju" (STS). Hasil ini menunjukkan bahwa mayoritas responden memberikan penilaian positif terhadap pernyataan tersebut.

c. Pernyataan 2

**Tabel 1.17 Distribusi Hasil Kuisioner Pernyataan 2**

Respon	Frekuensi	Persentase (%)
SS	13	43.3
S	12	40.0
TS	5	16.7
STS	0	0.0

(Sumber : Data Primer yang diolah 2025)

Berdasarkan Tabel 1.17, sebanyak 43,3% responden memberikan jawaban "Sangat Setuju" (SS) terhadap Pernyataan 2, sedangkan 40% lainnya menjawab "Setuju" (S). Sebanyak 16,7% responden menyatakan "Tidak Setuju" (TS), dan tidak ada yang menjawab "Sangat Tidak Setuju" (STS). Hasil ini mencerminkan bahwa sebagian besar responden menyambut baik pernyataan yang diberikan.

d. Pernyataan 3

**Tabel 1.18 Distribusi Hasil Kuisioner Pernyataan 3**

Respon	Frekuensi	Persentase (%)
SS	5	16.7
S	21	70.0
TS	4	13.3
STS	0	0.0

(Sumber : Data Primer yang diolah 2025)

Berdasarkan Tabel 1.18, mayoritas responden, yaitu sebesar 70%, memberikan jawaban "Setuju" (S) terhadap Pernyataan 3. Sebanyak 16,7% responden menyatakan "Sangat Setuju" (SS), sementara 13,3% lainnya menjawab "Tidak Setuju" (TS), dan tidak ada yang memilih "Sangat Tidak Setuju" (STS). Temuan ini menunjukkan bahwa sebagian besar responden mendukung pernyataan tersebut dengan penilaian yang positif.

e. Pernyataan 4

**Tabel 1.19 Distribusi Hasil Kuisioner Pernyataan 4**

Respon	Frekuensi	Persentase (%)
SS	10	33.3
S	14	46.7
TS	6	20.0
STS	0	0.0

(Sumber : Data Primer yang diolah 2025)

Berdasarkan Tabel 1.19, sebanyak 46,7% responden menyatakan "Setuju" (S) terhadap Pernyataan 4 dan 33,3% lainnya memberikan jawaban "Sangat Setuju" (SS). Sebanyak 20% responden menjawab "Tidak Setuju" (TS), sementara tidak ada yang memilih "Sangat Tidak Setuju" (STS). Secara keseluruhan, data ini menunjukkan bahwa mayoritas responden cenderung mendukung isi pernyataan tersebut.

f. Pernyataan 5

**Tabel 1.20 Distribusi Hasil Kuisioner Pernyataan 5**

Respon	Frekuensi	Persentase (%)
SS	11	36.7
S	19	63.3
TS	0	0.0
STS	0	0.0

(Sumber : Data Primer yang diolah 2025)

Berdasarkan Tabel 1.20, sebanyak 63,3% responden menyatakan "Setuju" (S) dan 36,7% responden menjawab "Sangat Setuju" (SS) terhadap Pernyataan 5. Tidak ada responden yang memilih "Tidak Setuju" (TS) maupun "Sangat Tidak Setuju" (STS). Hasil ini menunjukkan bahwa seluruh responden memberikan respons positif terhadap pernyataan tersebut.

g. Pernyataan 6

**Tabel 1.21 Distribusi Hasil Kuisioner Pernyataan 6**

Respon	Frekuensi	Persentase (%)
SS	7	23.3
S	23	76.7
TS	0	0.0
STS	0	0.0

(Sumber : Data Primer yang diolah 2025)

Berdasarkan Tabel 1.21, sebanyak 76,7% responden memberikan jawaban "Setuju" (S) terhadap Pernyataan 6, dan 23,3% lainnya menjawab "Sangat Setuju" (SS). Tidak terdapat responden yang menyatakan "Tidak Setuju" (TS) maupun "Sangat Tidak Setuju" (STS). Hal ini menunjukkan bahwa seluruh responden memiliki pandangan positif terhadap pernyataan yang disampaikan.

h. Pernyataan 7

**Tabel 1.22 Distribusi Hasil Kuisioner Pernyataan 7**

Respon	Frekuensi	Persentase (%)
SS	7	23.3
S	23	76.7
TS	0	0.0

STS	0	0.0
-----	---	-----

(Sumber : Data Primer yang diolah 2025)

Berdasarkan Tabel 1.22, sebanyak 76,7% responden menyatakan "Setuju" (S) terhadap Pernyataan 7, sementara 23,3% responden memilih "Sangat Setuju" (SS). Tidak terdapat responden yang menjawab "Tidak Setuju" (TS) maupun "Sangat Tidak Setuju" (STS). Hasil ini menunjukkan bahwa seluruh responden mendukung pernyataan tersebut dengan respons yang sangat positif.

i. Pernyataan 8

**Tabel 1.23 Distribusi Hasil Kuisisioner Pernyataan 8**

Respon	Frekuensi	Persentase (%)
SS	11	36.7
S	16	53.3
TS	3	10.0
STS	0	0.0

(Sumber : Data Primer yang diolah 2025)

Berdasarkan Tabel 1.23, sebanyak 53,3% responden menyatakan "Setuju" (S) dan 36,7% responden memberikan jawaban "Sangat Setuju" (SS) terhadap Pernyataan 8. Sementara itu, hanya 10% responden yang menjawab "Tidak Setuju" (TS), dan tidak ada yang memilih "Sangat Tidak Setuju" (STS). Hasil ini menunjukkan bahwa mayoritas responden memiliki pandangan positif terhadap pernyataan yang diajukan.

j. Pernyataan 9

**Tabel 1.24 Distribusi Hasil Kuisisioner Pernyataan 9**

Respon	Frekuensi	Persentase (%)
SS	11	36.7
S	19	63.3
TS	0	0.0
STS	0	0.0

(Sumber : Data Primer yang diolah 2025)

Berdasarkan Tabel 1.24, sebanyak 63,3% responden menyatakan "Setuju" (S) dan 36,7% lainnya memilih "Sangat Setuju" (SS) terhadap Pernyataan 9. Tidak terdapat responden yang menjawab "Tidak Setuju" (TS) maupun "Sangat Tidak Setuju" (STS). Hasil ini mencerminkan bahwa seluruh responden memberikan tanggapan positif terhadap pernyataan tersebut.

k. Pernyataan 10

**Tabel 1.25 Distribusi Hasil Kuisisioner Pernyataan 10**

Respon	Frekuensi	Persentase (%)
SS	9	30.0
S	21	70.0

TS	0	0.0
STS	0	0.0

(Sumber : Data Primer yang diolah 2025)

Berdasarkan Tabel 1.25, sebanyak 70% responden menyatakan "Setuju" (S) dan 30% lainnya memilih "Sangat Setuju" (SS) terhadap Pernyataan 10. Tidak ada responden yang memberikan jawaban "Tidak Setuju" (TS) maupun "Sangat Tidak Setuju" (STS). Hal ini menunjukkan bahwa seluruh responden memberikan tanggapan yang positif terhadap pernyataan tersebut.

## PEMBAHASAN

Penelitian ini menyoroti analisis kepuasan fitur aplikasi JKN Mobile dalam pelayanan kesehatan di Puskesmas Halmahera. Berdasarkan tanggapan responden, baik pasien maupun staf merasa puas terhadap penggunaan aplikasi tersebut. Fitur pendaftaran online, edukasi kesehatan, dan pembayaran digital dinilai sangat membantu. Seluruh fitur memiliki skor rata-rata di atas 3.0, menunjukkan persepsi positif dari pengguna. Hal ini mengindikasikan bahwa aplikasi JKN Mobile sudah memenuhi kebutuhan dasar layanan digital kesehatan.

Karakteristik responden menunjukkan bahwa mayoritas pengguna adalah perempuan, usia produktif, dan memiliki pendidikan menengah. Hal ini mencerminkan terdapat literasi digital pada kalangan tersebut. Strategi pengembangan aplikasi dapat difokuskan pada kelompok usia produktif ini, sekaligus memperhatikan kelompok dengan literasi digital lebih rendah. Edukasi tambahan menjadi penting bagi responden yang masih mengalami kesulitan teknis. Dengan pendekatan ini, keberhasilan implementasi aplikasi dapat lebih merata.

Staf Puskesmas menyatakan bahwa mereka memahami fitur-fitur aplikasi dengan sangat baik. Mereka merasa mampu menjelaskan dan membantu pasien dalam penggunaan aplikasi. Tingkat kesiapan staf mendukung transisi layanan dari konvensional ke digital. Ini penting karena staf menjadi penghubung utama antara pasien dan teknologi. Keterlibatan aktif staf menjadi faktor kunci keberhasilan adopsi sistem.

Sebagian besar pasien menyatakan kemudahan dalam mengakses aplikasi dan melakukan pembayaran iuran BPJS. Hal ini mempercepat proses administrasi dan mengurangi antrean fisik. Pembayaran digital juga membantu mengurangi kontak fisik di masa pasca-pandemi. Aplikasi JKN Mobile dianggap memberikan kenyamanan dan efisiensi. Namun, edukasi terus diperlukan untuk mempertahankan tingkat kepuasan tersebut.

Fitur konsultasi online bermanfaat, meskipun masih ada ruang untuk perbaikan. Beberapa pasien menyatakan belum puas dengan hasil konsultasi yang diberikan. Hal ini menandakan perlunya peningkatan kualitas interaksi dan responsivitas tenaga medis. Optimalisasi fitur ini dapat meningkatkan kepercayaan pasien. Kualitas layanan digital harus setara dengan layanan tatap muka.

Responden merasa konten edukasi kesehatan di aplikasi mudah diakses dan dipahami. Ini berkontribusi terhadap peningkatan literasi kesehatan masyarakat. Edukasi yang tepat dapat mendorong pasien untuk lebih sadar terhadap kondisi kesehatannya. Fitur ini menunjukkan pentingnya integrasi informasi kesehatan dalam sistem digital. Aplikasi bukan hanya alat layanan, tetapi juga media edukasi.

Analisis juga menunjukkan bahwa pengguna merasa dapat menggunakan aplikasi secara mandiri. Kemandirian ini mencerminkan kemudahan antarmuka dan desain yang ramah pengguna. Namun, sebagian kecil masih membutuhkan bantuan dalam navigasi awal. Oleh

karena itu, fitur tutorial dan dukungan teknis harus tersedia. Tujuannya adalah memastikan semua kalangan dapat mengakses layanan dengan setara.

Fitur pendaftaran dan registrasi dinilai sangat membantu dalam menghindari birokrasi yang rumit. Semua pasien merasa terbantu dengan layanan ini. Registrasi digital mengurangi beban administrasi puskesmas dan mempercepat pelayanan. Ini menunjukkan integrasi sistem sudah berjalan dengan baik. Peningkatan terus-menerus tetap diperlukan agar sistem tetap relevan.

Secara keseluruhan, hasil penelitian ini mendukung bahwa JKN Mobile telah berfungsi optimal sebagai alat bantu pelayanan kesehatan. Namun, peningkatan pada fitur konsultasi dan antarmuka masih dibutuhkan. Evaluasi berkala dan pelibatan pengguna menjadi kunci keberlanjutan. Aplikasi ini telah memberikan nilai tambah pada sistem layanan kesehatan publik. Dampaknya positif dalam mendorong transformasi digital di sektor kesehatan.

Hasil penelitian ini sejalan dengan temuan Lestari et al. (2021) yang menunjukkan bahwa penggunaan JKN Mobile memberikan kemudahan dalam proses administrasi layanan kesehatan. Selain itu, studi Pratiwi dan Nugroho (2020) juga mengungkapkan bahwa aplikasi JKN Mobile dapat meningkatkan efisiensi waktu dan mengurangi antrean pasien di fasilitas kesehatan. Penelitian serupa dari Safitri (2022) menyebutkan bahwa kepuasan pengguna sangat dipengaruhi oleh kemudahan antarmuka dan dukungan teknis dari fasilitas layanan kesehatan. Ketiga penelitian tersebut menunjukkan pentingnya kemudahan penggunaan dan dukungan teknis dalam mendorong penggunaan aplikasi secara luas. Hasil-hasil ini konsisten dengan temuan dalam penelitian di Puskesmas Halmahera, terutama dalam aspek aksesibilitas dan kemandirian pengguna.

Penelitian ini didukung oleh Technology Acceptance Model (TAM) yang dikembangkan oleh Davis (1989) dalam Agus (2020). Menurut TAM, penerimaan pengguna terhadap teknologi dipengaruhi oleh persepsi kemudahan penggunaan dan persepsi manfaat. Dalam konteks aplikasi JKN Mobile, hasil penelitian menunjukkan bahwa kedua faktor tersebut terpenuhi, yang ditunjukkan oleh skor rata-rata yang tinggi dan persepsi positif dari responden. TAM relevan digunakan dalam menilai adopsi sistem informasi di bidang kesehatan, karena memberikan kerangka untuk mengevaluasi faktor-faktor yang memengaruhi niat dan perilaku pengguna. Dengan demikian, keberhasilan aplikasi JKN Mobile dapat dijelaskan secara teoritis oleh model ini. Penguatan edukasi dan pelatihan akan memperkuat persepsi manfaat serta kemudahan penggunaan, sehingga mendorong penggunaan berkelanjutan.

## **KESIMPULAN**

Penelitian ini menunjukkan baik pasien maupun tenaga kesehatan memberikan tanggapan positif terhadap fungsi-fungsi yang tersedia di aplikasi. Fitur seperti registrasi online, pembayaran iuran BPJS, dan konsultasi kesehatan sangat membantu mempercepat proses layanan. Fitur-fitur dalam JKN Mobile seperti pembayaran digital, konsultasi online, dan informasi kesehatan dinilai sangat membantu pengguna. Pasien merasa proses menjadi lebih efisien dan tidak perlu menunggu lama untuk mendapatkan layanan. Staf juga merasa terbantu karena pekerjaan administratif menjadi lebih ringan dan sistematis. Meski demikian, fitur konsultasi masih perlu dikembangkan untuk meningkatkan kepuasan pengguna. Pengalaman digital harus setara dengan pengalaman layanan langsung agar aplikasi tetap relevan. Dukungan dari tenaga kesehatan dalam menjelaskan fungsi aplikasi menjadi penentu kesuksesan implementasi. Peningkatan kualitas layanan melalui aplikasi harus berkelanjutan agar tetap sesuai dengan kebutuhan pengguna. Aplikasi JKN Mobile berhasil memenuhi

harapan pengguna dalam hal aksesibilitas dan efektivitas layanan. Pengembangan lebih lanjut tetap diperlukan untuk memperbaiki kelemahan dan menjawab tantangan yang muncul.

## UCAPAN TERIMAKASIH

Penulis menyadari bahwa dalam proses penulisan penelitian ini banyak mengalami kendala. Namun berkat dari Allah SWT dan bantuan dari berbagai pihak sehingga kendala - kendala yang dihadapi dengan tersebut dapat diatasi. Penulis juga mengucapkan terima kasih kepada dosen yang telah membimbing selama penulisan penelitian ini, serta kepada Puskesmas Halmahera yang telah menerima penulis untuk melakukan penelitian.

## DAFTAR PUSTAKA

- Agus, R. (2020). Model Technology Acceptance dalam penggunaan sistem informasi kesehatan. *Jurnal Sistem Informasi dan Teknologi Kesehatan*, 5(1), 12–19.
- Batko, R. (2023). Public health coverage and service equity in Indonesia: Challenges and policy options. *Journal of Health Policy and Management*, 8(1), 55–63.
- BPJS Kesehatan. (2021). *Buku panduan sosialisasi JKN dalam sistem jaminan sosial nasional (SJSN)*. Jakarta: BPJS Kesehatan.
- BPJS Kesehatan. (2022). *Panduan layanan peserta JKN-KIS*. Jakarta: BPJS Kesehatan.
- Davis, F. D. (1989). Perceived usefulness, perceived ease of use, and user acceptance of information technology. *MIS Quarterly*, 13(3), 319–340.
- Elida, D., Sari, R. P., & Gunawan, A. (2023). Universal health coverage in Indonesia: The role of national health insurance. *Indonesian Journal of Public Health*, 17(2), 101–110.
- Kementerian Kesehatan RI. (2022). *Profil Kesehatan Indonesia Tahun 2021*. Jakarta: Pusat Data dan Informasi Kemenkes RI.
- Lestari, I. W., Putri, D. F., & Rachmawati, A. (2021). Analisis kepuasan pengguna terhadap aplikasi mobile JKN. *Jurnal Sistem Informasi Kesehatan Indonesia*, 9(2), 84–91.
- Pitaya Rangsarit, P., Chen, L., & Huang, Y. (2023). Equitable access to health services in universal health coverage programs. *Global Health Review*, 6(1), 77–89.
- Pratiwi, D., & Nugroho, R. (2020). Efektivitas aplikasi mobile JKN terhadap kualitas pelayanan kesehatan. *Jurnal Informasi Kesehatan Indonesia*, 7(1), 45–52.
- Safitri, M. (2022). Kepuasan pengguna aplikasi JKN Mobile ditinjau dari kemudahan dan kesiapan teknologi. *Jurnal Administrasi Kesehatan Indonesia*, 10(2), 123–130.
- Tri Budiarti. (2024). Penerapan teknologi dalam pelayanan jaminan kesehatan nasional. *Jurnal Inovasi Pelayanan Publik*, 11(1), 33–40.
- Undang-Undang Kementerian Kesehatan Republik Indonesia Nomor 71 Tahun 2013 tentang Pelayanan Kesehatan pada Jaminan Kesehatan Nasional (JKN).
- Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 40 Tahun 2004 tentang Sistem Jaminan Sosial Nasional (SJSN).
- World Health Organization. (2020). *Digital health strategy 2020–2025*. Geneva: WHO Press.

## CATATAN:

1. Dalam abstrak tidak perlu dibuatkan judul **Pendahuluan, Metode, Hasil dan Kesimpulan** cukup narasinya saja
2. Semua artikel ilmiah diperiksa plagiarisme melalui perangkat lunak TURNITIN dua kali yaitu pertama kali artikel diserahkan dan setelah artikel ditinjau oleh pengulas. Hasil pengecekan plagiarisme melalui perangkat lunak TURNITIN harus kurang dari 20%.
3. File dikirimkan dalam bentuk docx atau doc.