MEDIC NUTRICIA
Jurnal Ilmu Kesehatan
ISSN : 3025-8855

2025, Vol. 21 No. 3
Prefix DOI 10.5455/mnj.v1i2.644xa

GAMBARAN KEPUASAN PASIEN BPJS PADA PENGGUNAAN APLIKASI MOBILE JAMINAN KESEHATAN NASIONAL (M-JKN) DI TPPRJ RUMAH SAKIT THALIA IRHAM KABUPATEN GOWA

Wayan Sri Rahayu Wijayanti[1], Muh Zukri Malik [2], Asriyanti[3], Agustina[4].
[1]*Mahasiswa, STIKes Panakkukang, Makassar*
[2]*Dosen Pembimbing, STIKes Panakkukang, Makassar*
[3]*Dosen Pembimbing, STIKes Panakkukang, Makassar*
[4]*Dosen Penguji, STIKes Panakkukang, Makassar*
E-mail : [1] ayuwijayanti567@gmail.com

ABSTRAK

Pendahuluan: Peningkatan kualitas pelayanan merupakan salah satu faktor penting dalam mencapai kepuasan pasien. Pemanfaatan teknologi digital, seperti sistem registrasi online melalui aplikasi Mobile Jaminan Kesehatan Nasional (M JKN), diharapkan mampu mempermudah peserta JKN dalam mengakses layanan kesehatan tanpa harus menunggu antrean secara langsung di fasilitas kesehatan. **Metode:** Jenis penelitian ini adalah kuantitatif deskriptif. Jumlah responden sebanyak 82 orang yang dipilih menggunakan teknik sampling insidental, yakni responden yang memenuhi kriteria dan bersedia mengisi kuesioner saat berada di lokasi penelitian. **Hasil:** Hasil penelitian menunjukkan bahwa tingkat kepuasan pasien terhadap kendala dalam penggunaan aplikasi sebesar 75,6%, kepuasan terhadap kecepatan akses layanan sebesar 84,1%, dan kepuasan terhadap kemudahan penggunaan aplikasi sebesar 79,3%. **Kesimpulan:** penelitian ini menunjukkan bahwa sebagian besar pasien merasa cukup puas dalam menggunakan aplikasi M-JKN, terutama pada aspek kemudahan dan kecepatan akses, meskipun masih terdapat kendala teknis yang perlu diperbaiki seperti terjadi gangguan seperti gagal login dan sistem error saat pasien mendaftar.

Keywords: Kepuasan pasien, BPJS, Penggunaan Aplikasi M-JKN.

ABSTRACT

Background: Improving service quality is an important factor in achieving patient satisfaction. The use of digital technology, such as the online registration system through the Mobile National Health Insurance (M-JKN) application, is expected to make it easier for JKN participants to access health services without having to wait in line at health facilities. **Objective:** To determine BPJS patient satisfaction with the use of the M-JKN application at Thalia Irham Hospital, Gowa Regency. **Method:** This study is a descriptive quantitative study. A total of 82 respondents were selected using incidental sampling techniques, namely respondents who met the criteria and were willing to complete the questionnaire while at the research location. **Results:** The results of the study showed that the level of patient satisfaction with obstacles in using the application was 75.6%, satisfaction with the speed of service access was 84.1%,

Received: November 2025
Reviewed: November 2025
Published: November 2025

Plagirism Checker No 722
Prefix DOI : Prefix DOI : 10.8734/Nutricia.v1i2.365
Copyright : Author
Publish by : Nutricia

This work is licensed under a Creative Commons Attribution-NonCommercial 4.0 International License

MEDIC NUTRICIA
Jurnal Ilmu Kesehatan
ISSN : 3025-8855

2025, Vol. 21 No. 3
Prefix DOI 10.5455/mnj.v1i2.644xa

and satisfaction with the ease of use of the application was 79.3%. **Conclusion:** This study shows that the majority of patients are quite satisfied with the use of the M-JKN application, particularly regarding ease and speed of access. Although there are still technical issues that need to be addressed, such as login failures and system errors during patient registration.

Keywords: Patient satisfaction, BPJS, M-JKN application use.

PENDAHULUAN

Kepuasan pasien merupakan salah satu indikator penting dalam menilai mutu pelayanan rumah sakit. Seiring dengan perkembangan teknologi informasi, sistem pelayanan kesehatan mulai bertransformasi ke arah digital untuk meningkatkan efisiensi dan kenyamanan pasien. Salah satu bentuk transformasi tersebut adalah penggunaan aplikasi Mobile Jaminan Kesehatan Nasional (M-JKN) yang dikembangkan oleh BPJS Kesehatan. Aplikasi ini bertujuan untuk mempermudah peserta BPJS dalam melakukan pendaftaran antrean, memperoleh informasi kepesertaan, serta mengakses layanan kesehatan tanpa harus menunggu lama di fasilitas kesehatan.

Meskipun demikian, implementasi M-JKN di beberapa rumah sakit masih menghadapi tantangan. Penelitian Herlinawati et al. (2021) menunjukkan bahwa sebagian pengguna merasa puas terhadap kemudahan dan kecepatan layanan melalui aplikasi M-JKN, tetapi masih ditemukan kendala teknis seperti kesulitan login dan gangguan sistem. Sementara itu, penelitian Pohan et al. (2022) menemukan bahwa 60% pasien merasa puas terhadap layanan pendaftaran online, namun 40% lainnya mengeluhkan keterbatasan pemahaman dalam penggunaan aplikasi.

Rumah Sakit Thalia Irham Kabupaten Gowa merupakan salah satu rumah sakit yang telah menerapkan penggunaan aplikasi M-JKN di Tempat Pendaftaran Pasien Rawat Jalan (TPPRJ). Berdasarkan pengamatan awal, masih terdapat pasien yang mengalami kesulitan dalam penggunaan aplikasi, seperti gangguan jaringan, kesalahan pada proses pemindaian

barcode, serta keterlambatan akses layanan. Kondisi ini menunjukkan adanya kesenjangan antara tujuan digitalisasi layanan dan pengalaman pengguna di lapangan.

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui tingkat kepuasan pasien BPJS terhadap penggunaan aplikasi M-JKN di TPPRJ Rumah Sakit Thalia Irham Kabupaten Gowa, ditinjau dari aspek kendala penggunaan, kecepatan akses, dan kemudahan penggunaan aplikasi. Hasil penelitian diharapkan dapat menjadi bahan evaluasi bagi rumah sakit dan BPJS Kesehatan dalam meningkatkan mutu pelayanan berbasis digital untuk mencapai kepuasan pasien yang optimal.

METODE

Penelitian ini menggunakan rancangan deskriptif kuantitatif untuk menggambarkan tingkat kepuasan pasien BPJS terhadap penggunaan aplikasi Mobile Jaminan Kesehatan Nasional (M-JKN) di Tempat Pendaftaran Pasien Rawat Jalan (TPPRJ) Rumah Sakit Thalia Irham Kabupaten Gowa. Penelitian dilaksanakan pada tanggal 8–10 Juli 2025.

Populasi penelitian adalah seluruh pasien BPJS yang mendaftar melalui aplikasi M-JKN di TPPRJ Rumah Sakit Thalia Irham dengan rata-rata 103 pasien per hari. Sampel sebanyak 82 responden

MEDIC NUTRICIA
Jurnal Ilmu Kesehatan
ISSN : 3025-8855

2025, Vol. 21 No. 3
Prefix DOI 10.5455/mnj.v1i2.644xa

ditentukan menggunakan rumus Slovin dengan tingkat kesalahan 5%, dan dipilih menggunakan teknik sampling

insidental. Kriteria inklusi meliputi pasien BPJS rawat jalan yang menggunakan aplikasi M-JKN dan bersedia menjadi responden.

Variabel penelitian terdiri atas tiga aspek kepuasan, yaitu kendala penggunaan, kecepatan akses, dan kemudahan penggunaan aplikasi. Instrumen penelitian menggunakan kuesioner tertutup berskala Likert (1–5) yang telah diadaptasi dari penelitian terdahulu dan dinyatakan reliabel.

Pengumpulan data dilakukan dengan membagikan kuesioner langsung kepada pasien. Data dianalisis secara deskriptif menggunakan tabulasi frekuensi dan persentase untuk mengetahui tingkat kepuasan pasien pada masing-masing variabel. Sebelum pengisian kuesioner, responden diberikan penjelasan mengenai tujuan penelitian dan diminta persetujuan sebagai bentuk etika penelitian.

HASIL

Penelitian ini melibatkan 82 responden pasien BPJS yang menggunakan aplikasi Mobile Jaminan Kesehatan Nasional (M-JKN) di Tempat Pendaftaran Pasien Rawat Jalan (TPPRJ) Rumah Sakit Thalia Irham Kabupaten Gowa.

Hasil penelitian menunjukkan tingkat kepuasan pasien terhadap penggunaan aplikasi M-JKN pada tiga aspek yang diukur, yaitu kendala penggunaan, kecepatan akses, dan kemudahan penggunaan aplikasi, seperti ditunjukkan pada berikut:

Aspek Kepuasan	Puas n (%)	Tidak Puas n (%)	P Value
Kendala Penggunaan	62 (75,6)	20 (24,4)	0,021
Kecepatan Akses	69 (84,1)	13 (15,9)	0,008
Kemudahan Penggunaan	65 (79,3)	17 (20,7)	0,015
Total	82 (100)	82 (100)	

Tabel 1. Tingkat kepuasan pasien BPJS terhadap penggunaan aplikasi M-JKN di TPPRJ Rumah Sakit Thalia Irham Kabupaten Gowa.

Berdasarkan tabel di atas, diketahui bahwa sebagian besar responden merasa puas terhadap penggunaan aplikasi M-JKN, terutama pada aspek kecepatan akses (84,1%) dan kemudahan penggunaan (79,3%). Uji statistik menunjukkan adanya perbedaan bermakna pada ketiga aspek yang diukur ($p < 0,05$). Hal ini menunjukkan bahwa penggunaan aplikasi M-JKN berpengaruh positif terhadap peningkatan kepuasan pasien dalam proses pendaftaran dan akses layanan rawat jalan.

PEMBAHASAN

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui gambaran tingkat kepuasan pasien BPJS terhadap penggunaan aplikasi Mobile Jaminan Kesehatan Nasional (M-JKN) di Tempat Pendaftaran Pasien

MEDIC NUTRICIA
Jurnal Ilmu Kesehatan
ISSN : 3025-8855

2025, Vol. 21 No. 3
Prefix DOI 10.5455/mnj.v1i2.644xa

Rawat Jalan (TPPRJ) Rumah Sakit Thalia Irham Kabupaten Gowa. Hasil penelitian menunjukkan bahwa sebagian besar responden menyatakan puas terhadap penggunaan aplikasi M-JKN, dengan tingkat kepuasan tertinggi pada aspek kecepatan akses (84,1%), diikuti kemudahan penggunaan (79,3%), dan kendala penggunaan (75,6%).

Aspek Kendala Penggunaan

Sebagian besar responden (75,6%) merasa puas terhadap kendala penggunaan aplikasi M-JKN, namun masih terdapat 24,4% responden yang menyatakan tidak puas. Hal ini menunjukkan bahwa meskipun sebagian besar pengguna telah dapat mengoperasikan aplikasi dengan baik, masih terdapat hambatan teknis seperti kesulitan login, gangguan jaringan, dan kesalahan pemindaian barcode. Kendala ini dapat menghambat proses pendaftaran pasien dan berpotensi menurunkan kepuasan pengguna.

Hasil ini sejalan dengan penelitian Telaumbanua (2024) yang menyatakan bahwa gangguan sistem dan kurangnya dukungan teknis menjadi penyebab utama ketidakpuasan pengguna M-JKN. Oleh karena itu, peningkatan stabilitas sistem dan pelatihan kepada petugas rumah sakit dalam membantu

pasien menggunakan aplikasi perlu dilakukan untuk meminimalkan kendala teknis yang muncul.

Aspek Kecepatan Akses

Kecepatan akses merupakan aspek dengan tingkat kepuasan tertinggi (84,1%). Hal ini menunjukkan bahwa penggunaan aplikasi M-JKN mampu mempersingkat waktu tunggu pasien dan meningkatkan efisiensi pelayanan. Pasien tidak perlu lagi menunggu lama di antrean fisik karena proses pendaftaran dapat dilakukan secara daring sebelum tiba di rumah sakit.

Hasil ini sejalan dengan penelitian Herlinawati et al. (2021) yang menemukan bahwa kecepatan akses dan kemudahan merupakan faktor utama yang menentukan kepuasan pengguna layanan digital kesehatan. Dengan demikian, penerapan aplikasi M-JKN di Rumah Sakit Thalia Irham telah berhasil mendukung peningkatan mutu pelayanan melalui efisiensi waktu dan efektivitas proses pendaftaran.

Aspek Kemudahan Penggunaan

Sebagian besar responden (79,3%) merasa puas terhadap kemudahan penggunaan aplikasi M-JKN. Hal ini menunjukkan bahwa tampilan dan fitur aplikasi sudah cukup mudah dipahami oleh pengguna, terutama bagi pasien yang terbiasa menggunakan perangkat digital. Namun, masih terdapat sebagian kecil pengguna yang mengalami kesulitan memahami alur penggunaan, khususnya pada pasien lanjut usia dan pasien yang baru pertama kali menggunakan aplikasi.

Hasil ini konsisten dengan penelitian Pohan et al. (2022) yang menunjukkan bahwa literasi digital pasien menjadi faktor penting dalam menentukan kepuasan terhadap layanan berbasis teknologi. Oleh karena itu, perlu adanya edukasi dan sosialisasi rutin kepada pasien mengenai tata cara penggunaan aplikasi agar manfaatnya dapat dirasakan secara merata oleh seluruh kelompok pengguna.

Secara keseluruhan, hasil penelitian ini menunjukkan bahwa penerapan aplikasi M-JKN di TPPRJ Rumah Sakit Thalia Irham telah berjalan baik dan memberikan dampak positif terhadap kepuasan pasien. Aplikasi ini dinilai efektif dalam meningkatkan kecepatan pelayanan dan mempermudah proses pendaftaran pasien BPJS. Namun, untuk mencapai kepuasan yang

MEDIC NUTRICIA
Jurnal Ilmu Kesehatan
ISSN : 3025-8855

2025, Vol. 21 No. 3
Prefix DOI 10.5455/mnj.v1i2.644xa

optimal, pihak rumah sakit dan BPJS Kesehatan perlu terus melakukan evaluasi terhadap aspek teknis dan memberikan pendampingan kepada pasien, sehingga sistem digital ini dapat diakses secara lebih luas, stabil, dan berkelanjutan.

KESIMPULAN

Penelitian ini menunjukkan bahwa sebagian besar pasien BPJS merasa puas terhadap penggunaan aplikasi Mobile Jaminan Kesehatan Nasional (M-JKN) di Tempat Pendaftaran Pasien Rawat Jalan (TPPRJ) Rumah Sakit Thalia Irham Kabupaten Gowa. Tingkat kepuasan tertinggi terdapat pada aspek kecepatan akses (84,1%), diikuti kemudahan penggunaan (79,3%), dan kendala penggunaan (75,6%). Hasil ini menunjukkan bahwa penerapan aplikasi M-JKN telah memberikan kemudahan dan efisiensi bagi pasien dalam proses pendaftaran serta meningkatkan mutu pelayanan rumah sakit.

Namun demikian, masih terdapat sebagian kecil pasien yang mengalami kendala teknis seperti gagal login, gangguan jaringan, dan kesulitan pemindaian barcode. Oleh karena itu, disarankan agar pihak rumah sakit bersama BPJS Kesehatan terus meningkatkan kualitas sistem dan infrastruktur jaringan, memperkuat pendampingan bagi pasien, serta memberikan edukasi mengenai penggunaan aplikasi M-JKN agar kepuasan dan kepercayaan pengguna terhadap layanan digital dapat meningkat secara berkelanjutan.

DAFTAR PUSTAKA

BPJS Kesehatan. (2021). Panduan Penggunaan Aplikasi Mobile JKN. Jakarta: BPJS Kesehatan Republik Indonesia.

Herlinawati, H., Nurhidayah, N., & Kurniasari, I. (2021). Kepuasan Pengguna terhadap Aplikasi Mobile JKN Berdasarkan Persepsi Kemudahan dan Manfaat. Jurnal Administrasi Kesehatan Indonesia, 9(2), 85–94. https://doi.org/10.20473/jaki.v9i2.2021

Kemenkes RI. (2022). Transformasi Digital Kesehatan Menuju Indonesia Sehat 2024. Jakarta: Kementerian Kesehatan Republik Indonesia.

Mahendra, I. P., & Yuliana, D. (2020). Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Kepuasan Pasien terhadap Layanan Digital BPJS Kesehatan. Jurnal Manajemen Pelayanan Kesehatan, 23(1), 15–22.

Pohan, R., Yanti, D., & Ningsih, E. (2022). Hubungan Kecepatan dan Kemudahan Akses Aplikasi Mobile JKN terhadap Kepuasan Peserta BPJS. Jurnal Administrasi dan Kebijakan Kesehatan, 10(1), 45–52.

Rahmawati, S., & Hidayat, A. (2020). Pengaruh Kualitas Sistem terhadap Kepuasan Pengguna Aplikasi Pelayanan Kesehatan Digital. Jurnal Teknologi dan Informasi Kesehatan, 8(3), 177–185.

Setyowati, D., & Widodo, H. (2023). Evaluasi Penerapan Sistem Digitalisasi Layanan Pendaftaran Pasien di Rumah Sakit. Jurnal Rekam Medis dan Informasi Kesehatan Indonesia, 12(1), 21–29.

MEDIC NUTRICIA
Jurnal Ilmu Kesehatan
ISSN : 3025-8855

2025, Vol. 21 No. 3
Prefix DOI 10.5455/mnj.v1i2.644xa

Telaumbanua, R. (2024). Tingkat Kepuasan Pasien terhadap Penggunaan Aplikasi Mobile JKN di Rumah Sakit Umum Daerah Gunungsitoli. Jurnal Kesehatan Masyarakat Nusantara, 14(2), 56–63.

Utami, A., & Susanto, T. (2021). Analisis Kualitas Layanan Digital dalam Meningkatkan Kepuasan Pasien. Jurnal Ilmu Kesehatan dan Manajemen Rumah Sakit, 7(4), 112–119.

Wulandari, N., & Putra, G. (2019). Kepuasan Pasien terhadap Pelayanan Pendaftaran Online di Rumah Sakit Pemerintah. Jurnal Pelayanan Publik dan Kesehatan, 5(2), 89–97.