



Hubungan Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Pendaftaran Online Peserta BPJS Kesehatan pada Aplikasi Mobile JKN di Kota Makassar

Yusri abadi^{1✉}, Wulan Aprilia Utami², Nurhayani³, Muhammad Alwy Arifin⁴, Muhammad Al Fajrin⁵, Rosmanely⁶, Rosdiana⁷

¹²³⁴⁶Universitas Hasanuddin, Indonesia

⁵Universitas prof. Dr. H.M Airifin Sallatang, Indonesia

⁷Universitas Mega Buana Palopo, Indonesia

E-mail / HP : abadiyusri@gmail.com / 0852-5560-3077

INFO ARTIKEL	ABSTRAK
Diterima: Juli 2025	BPJS Kesehatan telah mengembangkan aplikasi mobile JKN sebagai platform digital untuk memudahkan peserta dalam mengakses berbagai layanan, termasuk pendaftaran online. Namun, masih banyak pula peserta BPJS Kesehatan yang mendatangi Kantor Cabang Makassar hanya untuk mengurus pendaftaran pembuatan BPJS atau perubahan data peserta. Tujuan: Mengetahui hubungan kualitas layanan terhadap kepuasan pendaftaran online peserta BPJS Kesehatan pada aplikasi mobile JKN di Kota Makassar. Metode: Penelitian ini merupakan penelitian analitik observasional dengan desain cross sectional study kuantitatif. Sampel pada penelitian ini adalah pengguna aplikasi mobile JKN di Kota Makassar yang berjumlah 100 orang yang diambil dengan metode accidental sampling. Analisis data yang dilakukan adalah univariat dan bivariat dengan uji Chi-Square. Hasil: Ada hubungan antara kualitas sistem dengan kepuasan pengguna ($p=0.016$). Ada hubungan antara kualitas interaksi dengan kepuasan pengguna ($p=0.038$). Ada hubungan antara kualitas informasi dengan kepuasan pengguna ($p=0.008$). Ada hubungan antara kualitas layanan dengan kepuasan pengguna ($p=0.003$). Kesimpulan: Kualitas sistem, kualitas interaksi, dan kualitas informasi memiliki hubungan dengan kepuasan pengguna dan ketiga aspek tersebut yang memicu sehingga adanya hubungan antara kualitas layanan dengan kepuasan pendaftaran online peserta BPJS Kesehatan pada aplikasi mobile JKN di Kota Makassar. Disarankan agar BPJS Kesehatan dapat terus berinovasi demi kemudahan dan kenyamanan masyarakat pengguna BPJS Kesehatan.
Disetujui: Agust 2025	
Dipublikasi: Mei 2026	
Keyword: Kualitas Layanan Kualitas Sistem Kualitas Interaksi Kualitas Informasi Kepuasan Pengguna	
DOI: 10.32763/pme9vx78	

The Relationship Between Service Quality and Satisfaction in Online Registration of BPJS Health Participants on the JKN Mobile Application in Makassar

ABSTRACT

Background: BPJS Kesehatan has developed the JKN mobile application as a digital platform to facilitate participants in accessing various services, including online registration. However, many BPJS Kesehatan participants still visit the Makassar Branch Office solely to handle BPJS registration or update participant data. Purpose: To determine the relationship between service quality and the satisfaction of BPJS Kesehatan participants in online registration using the JKN mobile application in Makassar City. Methods: This study is an observational analytic research with a quantitative cross-sectional study design. The sample consists of 100 users of the JKN mobile application in Makassar City, selected using the accidental sampling method. Data analysis includes univariate and bivariate analyses with the Chi-Square test. Results: There is a relationship between system quality and user satisfaction ($p=0.016$). There is a relationship between *Interaction Quality* and user satisfaction ($p=0.038$). There is a relationship between information quality and user satisfaction ($p=0.008$). There is a relationship between service quality and user satisfaction ($p=0.003$). Conclusion: System quality, *Interaction Quality*, and information quality are all related to user satisfaction, and these three aspects contribute to the relationship between service quality and the satisfaction of BPJS Kesehatan participants in online registration using the JKN mobile application in Makassar City. It is recommended that BPJS Kesehatan continue to innovate to enhance the ease and comfort of BPJS Kesehatan users.

✉Alamat korespondensi:



Jurnal Kesehatan

Published by UPPM Poltekkes Kemenkes Ternate
p-ISSN 1907-6401 e-ISSn 2597-7520



Universitas Hasanuddin, Makassar – *West Sulawesi Selatan* , Indonesia

Email: abadiyusri@gmail.com

Pendahuluan

Pada era digital saat ini, kenyamanan dan kecepatan akses informasi menjadi kebutuhan utama masyarakat, termasuk dalam bidang kesehatan. Aplikasi mobile JKN diresmikan pada 15 November 2017 sebagai platform digital untuk memudahkan peserta dalam mengakses berbagai layanan, termasuk pendaftaran online yang merupakan transformasi digital dari model bisnis BPJS Kesehatan yang semula merupakan fungsi administrasi di kantor atau fasilitas kesehatan, diubah menjadi formulir pendaftaran yang dapat digunakan peserta di mana saja, kapan saja tanpa batas waktu layanan mandiri (Oxtavina and Noor 2022). BPJS Kesehatan Kantor Cabang (KC) Makassar menjadi salah satu kantor cabang yang telah menyelenggarakan pelayanan melalui aplikasi mobile JKN. Adapun pengguna mobile JKN di Kota Makassar yaitu sebanyak 95.759 orang, mencakup sekitar 53.87% dari total pengguna aplikasi mobile JKN yang terdaftar di Kantor BPJS Kesehatan Cabang Makassar pada tahun 2023.

Kota Makassar memiliki pengguna aplikasi mobile JKN terbanyak jika dibandingkan dengan daerah lain yang berada di wilayah kerja BPJS Kesehatan Kantor Cabang Makassar. Jumlah pengguna aktif ini memiliki pengaruh penting terhadap peserta terkait pelayanan administrasi di BPJS Kesehatan. Namun, meskipun dapat melakukan pendaftaran secara online pada aplikasi mobile JKN, masih banyak pula peserta BPJS Kesehatan yang mendatangi Kantor Cabang Makassar hanya untuk mengurus pendaftaran pembuatan BPJS atau perubahan data peserta. Sehingga tujuan utama aplikasi ini untuk mempermudah masyarakat dalam mengakses pelayanan kesehatan yang disediakan BPJS Kesehatan belum benar-benar tercapai.

Berdasarkan hasil wawancara yang dilakukan Bahri, dkk (2022) pada penelitiannya dengan Kedeputusan Direksi Bidang Pelayanan Peserta (Yanserta), ditemukan beberapa masalah yang sering dihadapi oleh peserta seperti kesulitan dalam registrasi dan login karena memerlukan pengingatan nomor handphone yang telah didaftarkan sebelumnya sehingga peserta beranggapan bahwa akses pelayanan melalui mobile JKN sulit (Bahri, Amri, and Siregar 2022). Menurut penelitian Sirajuddin & Atrianingsi (2020) Kepercayaan Public (Public Trust) terhadap *E-Government*: Studi Kasus Penggunaan E-Mobile BPJS Kesehatan di Kota Makassar hasilnya menunjukkan bahwa aplikasi mobile JKN memberikan manfaat dan kepuasan bagi masyarakat, namun pada tingkat kepercayaan terhadap kerahasiaan data pribadi, memiliki presentase yang cukup rendah (Khasanah et al. 2024).

Dari hasil observasi yang sebelumnya telah dilakukan peneliti, mengindikasikan bahwa sebagian besar peserta BPJS tidak bisa menggunakan aplikasi *mobile* JKN atau disebabkan juga oleh kurangnya kualitas layanan dari aplikasi tersebut sehingga banyak peserta BPJS lebih memilih untuk langsung datang ke Kantor Cabang daripada memanfaatkan aplikasi tersebut termasuk dalam melakukan pendaftaran *online*. Kendala – kendala lainnya dalam penggunaan aplikasi Mobile JKN yang dirasakan oleh peserta BPJS Kesehatan di wilayah Kota Makassar diantaranya masyarakat yang memiliki keterbatasan dalam mengakses aplikasi ini, baik keterbatasan sarana atau media dalam melakukan daftar maupun login aplikasi, juga dalam melakukan pelayanan pendaftaran online. Serta layanan aplikasi yang masih rentan mengalami kerusakan sistem atau *error*. Masih terdapat keterbatasan pada fitur aplikasi Mobile JKN seperti Fitur Pendaftaran Pelayanan sesuai faskes, seperti tidak bisa melakukan pendaftaran secara online karena pilihan jadwal tidak muncul pada aplikasi.

Beberapa permasalahan tersebut menjadi alasan penggunaan layanan aplikasi mobile JKN di kantor cabang tidak optimal sehingga berpengaruh terhadap kepuasan pengguna mobile JKN. Kualitas yang prima menjadi faktor utama dalam keberhasilan suatu inovasi, termasuk dalam aplikasi mobile JKN, karena akan membawa kepuasan kepada pengguna (Baskila, Farisni, and Jihad 2023). Dalam hal ini, penting untuk mengidentifikasi faktor-faktor yang memengaruhi kepuasan pengguna termasuk pendaftaran online pada layanan mHealth mobile JKN sebagai upaya untuk memastikan bahwa kebutuhan pengguna terpenuhi dan kualitas layanan terjaga sesuai harapan (Sudrajat et al. 2024).

Model kualitas layanan mHealth untuk memprediksi kepuasan pengguna dan penggunaan berkelanjutan. Tiga dimensi kunci kualitas layanan mHealth yang telah diidentifikasi adalah *system quality*, *Interaction Quality* dan *information quality* (Oppong et al. 2021). Kepuasan (Satisfaction)



berkaitan suatu perasaan baik senang ataupun kecewa yang datang karena membandingkan kinerja suatu produk yang diharapkan sesuai dengan ekspektasi (Tirtayasa, Lubis, and Khair 2021). Ketidakpuasan pengguna akan timbul jika hasil tidak memenuhi harapannya (Khoy Rona and Tri Surya 2023). Kepuasan pengguna aplikasi mobile JKN dapat dipengaruhi oleh berbagai faktor, termasuk kualitas sistem, kualitas interaksi, dan kualitas informasi yang diberikan.

Berdasarkan penelitian sebelumnya yang dilakukan oleh Khusna., dkk (Kristiawan, Koton, and Kadir 2023), menganalisis pengaruh kualitas layanan terhadap kepuasan dan penggunaan berkelanjutan aplikasi mobile JKN di Kabupaten Sidoarjo menggunakan model *service quality of mHealth*, hasil penelitian menunjukkan bahwa variabel *information quality* sebagai dimensi dari *service quality* memiliki pengaruh signifikan terhadap kepuasan pengguna dan niat pengguna untuk menggunakan aplikasi mobile JKN secara berkelanjutan, sedangkan variabel *monetary cost* tidak memiliki pengaruh signifikan terhadap kepuasan pengguna dan niat pengguna untuk menggunakan aplikasi mobile JKN secara berkelanjutan. Selain itu, terdapat penelitian terdahulu yang digunakan sebagai acuan dalam melakukan penelitian ini terkait tingkat kepuasan pengguna yaitu penelitian oleh Intan Ardianto (2023), yang berjudul “Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pendaftaran Online Pada Aplikasi Mobile Jkn Di Wilayah Kota Depok”. Dengan hasil yang dapat disimpulkan bahwa masyarakat merasa puas dengan adanya aplikasi mobile JKN (Ardianto 2023).

Menurut data dari BPJS Kesehatan Kantor Cabang (KC) Makassar, belum ada survei yang dilakukan untuk menilai kepuasan pendaftaran online peserta JKN-KIS yang menggunakan aplikasi mobile JKN. Survei yang telah dilaksanakan hanya berfokus pada penilaian terhadap tenaga kesehatan dan fasilitas kesehatan yang menjadi mitra. Namun, pentingnya kepuasan pengguna menjadi kunci untuk mengukur keberhasilan implementasi sebuah aplikasi yang merupakan faktor penting dalam memberikan layanan yang lebih optimal dalam hal kualitas pelayanan. Tujuan dari penelitian ini untuk mengetahui hubungan kualitas layanan terhadap kepuasan pendaftaran online peserta BPJS Kesehatan pada aplikasi mobile JKN di Kota Makassar. Berdasarkan uraian di atas, peneliti tertarik untuk melakukan penelitian menggunakan model *service quality of mhealth* untuk mengetahui hubungan kualitas layanan terhadap kepuasan pendaftaran online peserta BPJS Kesehatan pada aplikasi mobile JKN di Kota Makassar.

Metode

Jenis penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah kuantitatif observasional analitik dengan rancangan atau pendekatan *cross sectional study*, yaitu suatu rancangan atau desain penelitian yang menguji dinamika hubungan antara variabel independen dengan variabel dependen pada waktu bersamaan (*point time approach*). Acuan metode penelitian dalam penelitian ini menggunakan model *Service Quality of MHealth* yang disesuaikan untuk mengevaluasi kualitas pelayanan kesehatan yang merujuk pada penerapan teknologi mobile untuk mendukung praktik layanan kesehatan masyarakat (Delmaifanis, Siregar, and Prabawa 2021). Pada metode ini, peneliti menggunakan tiga dimensi kunci model *mHealth* yaitu *system quality*, *Interaction Quality*, dan *information system* untuk menganalisis kualitas layanan terhadap pendaftaran online peserta BPJS Kesehatan pada aplikasi mobile JKN di Kota Makassar.

Penelitian ini dilakukan pada peserta BPJS Kesehatan di Kota Makassar yang akan dilaksanakan pada bulan Maret-Agustus 2024. Lokasi penelitian dilakukan di Kantor BPJS Kesehatan Cabang Makassar di Jl. A. P. Pettarani No.78, Masale, Kec. Panakkukang, Kota Makassar, Sulawesi Selatan. Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh peserta BPJS Kesehatan di Kota Makassar yang terdaftar aktif menggunakan aplikasi Mobile JKN selama tahun 2023 yakni sebanyak 95.759 pengguna. Besar sampel dalam penelitian ini diambil dengan menggunakan rumus Slovin (1960) yaitu sebanyak 100 orang dengan teknik pengambilan sampel menggunakan teknik *nonprobability sampling* secara *accidental sampling*. Instrumen dalam penelitian ini menggunakan kuesuiner.



Hasil dan Pembahasan

Tabel 1
Distribusi Frekuensi Berdasarkan Karakteristik Responden di
BPJS Kesehatan Cabang Makassar Tahun 2024

Variabel	Frekuensi (n)	Persentase (%)
Jenis Kelamin		
Laki-laki	41	41.0
Perempuan	59	59.0
Umur		
18-24	36	36.0
25-34	29	29.0
35-44	16	16.0
45-54	12	12.0
>55	7	7.0
Pendidikan Terakhir		
SMP/MTS/SEDERAJAT	7	7.0
SMA/MA/SEDERAJAT	38	38.0
Akademi (D1/D2/D3)	14	14.0
Sarjana (D4/S1)	34	34.0
Pascasarjana (S2/S3)	7.0	7.0
Pekerjaan		
Tidak ada	10	10.0
Ibu Rumah Tangga	26	26.0
Pelajar/Mahasiswa	21	21.0
PNS/TNI/POLRI	13	13.0
Karyawan	17	17.0
Wiraswasta	13	13.0
Jenis Kepesertaan		
PBI	36	36.0
Non-PBI	64	64.0
Lama Penggunaan		
Kurang dari 6 bulan	39	39.0
Lebih dari 6 bulan	61	61.0
Total	100	100.0

Sumber: Data Primer, 2024

Berdasarkan table 1 diatas, diketahui bahwa mayoritas responden berjenis kelamin perempuan dengan jumlah 59 responden (59.0%). Berdasarkan umur, mayoritas responden dengan kelompok umur tertinggi berada pada umur 18-24 tahun, yaitu sebanyak 36 responden (36.0%). Berdasarkan pendidikan terakhir, mayoritas responden memiliki pendidikan terakhir setara dengan



SMA sebanyak 38 responden (38,0%). Berdasarkan pekerjaan, mayoritas responden berkerja sebagai Ibu Rumah Tangga (IRT) sebanyak 26 responden (26.0%). Berdasarkan jenis kepesertaan, mayoritas responden menggunakan BPJS dengan jenis kepesertaan Non-PBI sebanyak 64 responden (64.0%). Berdasarkan lama penggunaan aplikasi mobile JKN, mayoritas responden menggunakan aplikasi mobile JKN lebih dari 6 bulan sebanyak 61 responden (61.0%).

Tabel 2
Hubungan antara Aspek Kualitas Layanan dengan Kepuasan Pengguna Mobile JKN di BPJS Kesehatan Cabang Makassar Tahun 2024

Variabel	Kepuasan Pengguna						P-Value
	Puas		Kurang Puas		Total		
	n	%	n	%	n	%	
Kualitas Sistem							
Baik	66	84.6	12	15.4	78	100.0	0.014
Kurang Baik	13	59.1	9	40.9	22	100.0	
Kualitas Interaksi							
Baik	70	83.3	14	15.7	84	100.0	0.038
Kurang Baik	9	56.3	7	47.1	16	100.0	
Kualitas Informasi							
Baik	70	84.3	13	15.7	83	100.0	0.008
Kurang Baik	9	52.9	8	47.1	17	100.0	
Kualitas Layanan							
Baik	67	86.1	11	13.9	78	100.0	0.003
Kurang Baik	12	52.4	10	47.6	22	100.0	
Total	79	79.0	21	21.0	100	100.0	

Sumber : Data Primer, 2024

Berdasarkan Tabel 2 dapat diketahui bahwa dari 78 responden dengan kualitas sistem baik, terdapat 66 responden (84.6%) yang puas dan 12 responden (15.4%) yang kurang puas. Sedangkan dari 22 responden dengan kualitas sistem kurang baik, terdapat 13 responden (59.1%) yang puas dan 9 responden (40.9%) yang kurang puas terhadap penggunaan aplikasi mobile JKN pada saat pendaftaran online. Berdasarkan hasil uji *Fisher's Exact Test* didapatkan nilai p sebesar 0.014 ($p \leq 0.05$), maka H_0 ditolak. Hal ini menyatakan bahwa ada hubungan yang signifikan antara kualitas sistem dengan kepuasan pendaftaran online peserta BPJS Kesehatan pada aplikasi mobile JKN di BPJS Kesehatan Cabang Makassar.

Selain itu, dapat diketahui bahwa dari 84 responden dengan kualitas interaksi baik, terdapat 70 responden (83.3%) yang puas dan 14 responden (15.7%) yang kurang puas. Sedangkan dari 16 responden dengan kualitas interaksi kurang baik, terdapat 9 responden (56.3%) yang puas dan 7 responden (47.1%) yang kurang puas terhadap penggunaan aplikasi mobile JKN pada saat pendaftaran online. Berdasarkan hasil uji *Fisher's Exact Test* didapatkan nilai p sebesar 0.038 ($p \leq 0.05$), maka H_0 ditolak. Hal ini menyatakan bahwa ada hubungan yang signifikan antara kualitas interaksi dengan kepuasan pendaftaran online peserta BPJS Kesehatan pada aplikasi mobile JKN di BPJS Kesehatan Cabang Makassar.

Jumlah responden yang mengatakan kualitas informasi baik ada sebanyak 83 responden, terdapat 70 responden (84.3%) yang puas dan 13 responden (15.7%) yang kurang puas. Sedangkan dari 17



responden dengan kualitas informasi kurang baik, terdapat 9 responden (52.9%) yang puas dan 8 responden (47.1%) yang kurang puas terhadap penggunaan aplikasi mobile JKN pada saat pendaftaran online. Berdasarkan hasil uji Fisher's Exact Test didapatkan nilai p sebesar 0.008 ($p \leq 0.05$), maka H_0 ditolak. Hal ini menyatakan bahwa ada hubungan yang signifikan antara kualitas informasi dengan kepuasan pendaftaran online peserta BPJS Kesehatan pada aplikasi mobile JKN di BPJS Kesehatan Cabang Makassar.

Hasil penelitian yang diperoleh bahwa jumlah responden yang mengatakan bahwa kualitas layanan baik sebanyak 78 responden, terdapat 67 responden (86.1%) yang puas dan 11 responden (13.9%) yang kurang puas. Sedangkan dari 22 responden dengan kualitas layanan kurang baik, terdapat 12 responden (52.4%) yang puas dan 10 responden (47.6%) yang kurang puas terhadap penggunaan aplikasi mobile JKN pada saat pendaftaran online. Berdasarkan hasil uji Fisher's Exact Test didapatkan nilai p sebesar 0.003 ($p \leq 0.05$), maka H_0 ditolak. Hal ini menyatakan bahwa ada hubungan yang signifikan antara kualitas layanan dengan kepuasan pendaftaran online peserta BPJS Kesehatan pada aplikasi mobile JKN di BPJS Kesehatan Cabang Makassar.

Kualitas sistem (*system quality*) yang dimaksud dalam penelitian ini berkaitan dengan kemampuan atau performa sistem pada aplikasi mobile JKN khususnya pada fitur pendaftaran dalam menyediakan informasi sesuai kebutuhan pengguna. Kualitas sistem merupakan karakteristik dari informasi yang melekat mengenai sistem itu sendiri yang dapat berupa kemudahan dalam penggunaan, keandalan sistem itu sendiri, kecanggihan dan waktu dalam. Kualitas sistem bisa dijadikan ukuran karakteristik pada saat mengakses aplikasi seperti penggunaan yang mudah, sistem yang dapat diandalkan, akses cepat, sistem yang fleksibel, dan keamanan. Berdasarkan hasil uji statistik Fisher's Exact Test diperoleh bahwa terdapat hubungan yang signifikan ($p = 0.014$) antara kualitas sistem dengan kepuasan pendaftaran online peserta BPJS Kesehatan Cabang Makassar pada penggunaan aplikasi mobile JKN. Hasil yang diperoleh dalam penelitian ini sejalan dengan beberapa penelitian yang dilakukan untuk menguji pengaruh kualitas sistem terhadap kepuasan pengguna yakni dalam penelitian Khotimah (2022), Br Pakpahan (2023), dan Ferniawan dkk., (2024) hasil penelitiannya menunjukkan hasil yang positif dari pengaruh kualitas sistem informasi terhadap kepuasan pengguna. Apabila kualitas sistem baik menurut persepsi penggunanya maka akan cenderung puas dalam menggunakan sistem tersebut (Ummah 2019) (Sistem, Online, and Jkn 2025).

Penelitian yang dilakukan Khotimah (2022) menganalisis kualitas sistem, kualitas layanan, dan kualitas informasi pada aplikasi mobile JKN terhadap kepuasan peserta BPJS kesehatan di wilayah Jabodetabek yang menunjukkan bahwa hasil uji t, nilai sig adalah $0,03 < 0,05$. Ini menunjukkan bahwa ada pengaruh signifikan variabel kualitas sistem terhadap kepuasan pengguna aplikasi mobile JKN secara parsial. Selain itu, berdasarkan hasil penelitian Ferniawan dkk., (2024) di Puskesmas Karanganyar Kabupaten Ngawi yakni ada hubungan antara kualitas sistem dengan kepuasan pengguna SIMKES yang memberikan bukti bahwa kualitas sistem memiliki pengaruh positif terhadap kepuasan pengguna dengan nilai r hitung 0.479 (r hitung > 0.232) dan nilai $p = 0.001$ (Razak 2022). Berdasarkan hasil penelitian menunjukkan bahwa pengguna aplikasi mobile JKN menyatakan kualitas sistem baik disebabkan karena kehandalan sistem (reliability) yakni kemampuan sistem berfungsi dengan baik sesuai kebutuhan. Hal ini karena responden paling banyak menjawab sangat setuju dan setuju pada pernyataan "Aplikasi mobile JKN pada fitur pendaftaran berfungsi dengan baik sesuai dengan kebutuhan" sebanyak 81 responden (81.0%). Aplikasi mobile JKN yang mampu berfungsi dengan baik sesuai kebutuhan menjadikan pengguna memiliki suatu perasaan puas pada saat melakukan pendaftaran sehingga dapat diandalkan.

Kehandalan (*reliability*) berkaitan dengan kemampuan untuk memberikan pelayanan yang segera dan akurat sejak pertama kali tanpa membuat kesalahan apapun. Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Fardhoni, dkk., (2020), Komala (2020), dan Fina (2023) yang menganalisis kualitas layanan mobile JKN terhadap kepuasan peserta BPJS Kesehatan menunjukkan bahwa ada pengaruh yang signifikan antara dimensi reliability terhadap kepuasan pengguna aplikasi mobile JKN di BPJS Kesehatan (Dhani and Indrawati 2025)(Komala and Firdaus 2020) (Khoy Rona



and Tri Surya 2023). Reliability oleh peserta BPJS dikatakan baik dengan kualitas pelayanan yang dirasakan tersebut karena peserta BPJS merasa bahwa kehandalan yang dimiliki mobile JKN sudah baik yang menyatakan bahwa pelayanan tepat waktu sesuai dengan yang dijanjikan.

Menurut Komala dan Firdaus (2020), variabel *reliability* memiliki nilai indeks jawaban responden sebesar 3,38 (sangat tinggi) karena mobile JKN telah berfungsi dengan baik dan akurat, namun karena seringnya melakukan update aplikasi yang mengakibatkan peserta tidak dapat mengakses aplikasi dalam waktu yang cukup lama, oleh karenanya hal tersebut belum memenuhi ekspektasi peserta dan perlu ditingkatkan (Komala and Firdaus 2020). Kemampuan untuk memberikan pelayanan yang dijanjikan dengan tepat (*accurately*) dan kemampuan untuk dipercaya (*dependably*), terutama memberikan jasa secara tepat waktu (*ontime*), dengan cara yang sama sesuai dengan jadwal yang telah dijanjikan dan tanpa melakukan kesalahan tiap waktu merupakan keandalan sistem yang penting karena berpengaruh terhadap kepuasan penggunaannya (Khoy Rona and Tri Surya 2023). Apabila sistem mobile JKN berkualitas, maka pengguna akan merasa puas karena mudah dalam menggunakannya dan dapat diandalkan pada situasi dan kondisi tertentu dengan prosedur cepat serta terjamin keamanannya.

Kualitas Interaksi (*Interaction Quality*) dalam penelitian ini yaitu berkaitan dengan seberapa jauh kontak atau interaksi yang dirasakan peserta BPJS Kesehatan ketika terlibat secara mendalam dengan aplikasi mobile JKN pada fitur pendaftaran. Dari hasil uji statistik Fisher's Exact Test diperoleh bahwa terdapat hubungan yang signifikan ($p = 0.038$) antara kualitas interaksi dengan kepuasan pendaftaran online peserta BPJS Kesehatan Cabang Makassar pada aplikasi mobile JKN. Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Khusna, dkk., (2021) yang menganalisis kualitas layanan terhadap kepuasan dan penggunaan berkelanjutan aplikasi mobile JKN di Kabupaten Sidoarjo. Pada penelitian tersebut, variabel *Interaction Quality* memiliki pengaruh yang signifikan ($P\text{-Values} < 0,05$) terhadap kepuasan pengguna dalam menggunakan Aplikasi Mobile JKN. Temuan ini menggambarkan bahwasanya peningkatan dalam kualitas interaksi layanan dapat secara positif mempengaruhi dan meningkatkan tingkat kepuasan pengguna.

Pernyataan terkait aspek kualitas interaksi, responden paling banyak menjawab sangat setuju dan setuju pada pernyataan "Yakin dengan layanan atau informasi yang disediakan fitur pendaftaran pada aplikasi mobile JKN" yakni sebanyak 89 responden (89.0%). Menurut Kotler (1997) tingkat kepuasan adalah fungsi dari perbedaan antara kinerja yang dirasakan dengan harapan (Makassar 2021). Semakin rendah keyakinan pengguna terhadap suatu produk akan menyebabkan menurunkan kepuasan pengguna. Sedangkan pernyataan yang paling banyak tidak disetujui pada aspek kualitas interaksi yaitu mengenai "Aplikasi mobile JKN memudahkan untuk berkomunikasi dengan pihak BPJS Kesehatan pada saat pendaftaran" yakni sebanyak 30 responden (30.0%). Hal ini sejalan dengan hasil penelitian Widodo, dkk., (2020) yang menunjukkan bahwa pengukuran variabel kualitas interaksi, indikator L6 "Aplikasi memberikan kemudahan untuk berkomunikasi dengan organisasi" (0,578) masih memberikan kontribusi kecil karena masih dibawah nilai outer loading (0,7) (Magazine 2021). Jadi menurut persepsi pengguna Aplikasi, belum dapat memberikan ruang yang cukup untuk komunitas berkomunikasi dengan organisasi dan kurang dalam memberi tanggapan yang cepat saat ada pengguna yang bertanya.

Menurut Hakiki, S. R., & Syafrianto. (2024), menyatakan bahwa kualitas interaksi merupakan kontak yang terjadi pada proses penyampaian jasa dalam pertemuan antara penyedia jasa dengan konsumen, dan hal tersebut merupakan kunci penentu dari evaluasi yang dilakukan konsumen terhadap kualitas layanan. Berdasarkan penelitian ini, variabel kualitas interaksi layanan menentukan minat penggunaan produk yang nantinya akan berpengaruh terhadap kepuasan penggunaannya. Artinya semakin baik kualitas interaksi layanan yang sesuai pada aplikasi mobile JKN, maka tingkat kepuasan peserta BPJS Kesehatan Cabang Makassar pada saat pendaftaran online menggunakan aplikasi mobile JKN juga akan semakin tinggi.

Kualitas informasi (*information quality*) yang dimaksud dalam penelitian ini menunjukkan sejauh mana informasi secara konsisten dapat memenuhi persyaratan dan harapan pengguna aplikasi mobile JKN yang membutuhkan informasi tersebut untuk melakukan proses pendaftaran online. Dari hasil uji statistik Fisher's Exact Test diperoleh bahwa terdapat hubungan yang signifikan ($p = 0.008$) antara



kualitas informasi dengan kepuasan pengguna aplikasi mobile JKN pada fitur pendaftaran. Hubungan yang signifikan antara kualitas informasi dengan kepuasan pengguna dapat diartikan tingginya tingkat kualitas informasi yang dimiliki aplikasi mobile JKN pada fitur pendaftaran maka akan meningkatkan pula kepuasan penggunaannya di Kota Makassar. Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian sebelumnya yang dilakukan oleh Khusna., dkk (2021) dan Khotimah (2022). Kedua penelitian tersebut, menyatakan bahwa variable kualitas informasi berpengaruh signifikan ($P\text{-Values} < 0,05$) terhadap kepuasan pengguna dalam menggunakan Aplikasi Mobile JKN (Sudrajat et al. 2024) (Dhani and Indrawati 2025). Akan tetapi bertolak belakang dengan hasil penelitian yang dilakukan oleh Yeni, dkk., (2023) yang menganalisis hubungan kualitas informasi mobile JKN dengan kepuasan pengguna pada tenaga kerja puskesmas meureubo Aceh Barat. Hasil penelitian tersebut menyatakan bahwa keakuratan dan ketepatan waktu tidak memiliki hubungan dengan p value 0,344 dan 0,550 yang artinya tidak memiliki hubungan dengan kualitas informasi aplikasi mobile JKN dengan kepuasan pengguna .

Salah satu kunci kepuasan pengguna sering kali didapat dari kualitas informasi. Urbach & Muller (2012) Untuk mengukur kualitas informasi beberapa indikator penting dapat digunakan, diantaranya adalah akurasi, kecukupan, ketersediaan, kelengkapan, keringkasan, konsistensi, format, presisi, relevansi, reliabilitas, ruang lingkup, ketepatan waktu, kemampuan memahami, keunikan, dan kegunaan (Ummah 2019). Responden yang menyatakan kualitas informasi yang baik dan mereka puas ada sebanyak 70 orang (84.3%). Berdasarkan hasil penelitian, responden yang menyatakan kualitas informasi baik disebabkan karena informasi terklarifikasi dan mudah dipahami (ease of understanding). Hal ini karena dari pernyataan mengenai “Bahasa yang digunakan dalam aplikasi mobile JKN pada fitur pendaftaran mudah dipahami oleh semua golongan masyarakat” merupakan pernyataan yang paling banyak disetujui oleh responden, yaitu sebanyak 88 responden (88.0%). Namun demikian masih terdapat inkonsisten hasil penelitian. Sebaliknya hasil penelitian Aditia (2023) yang menganalisis kepuasan masyarakat terhadap pemanfaatan sistem pendaftaran online aplikasi mobile JKN di Kantor BPJS Wonogiri menyatakan bahwa informasi yang ada dalam sistem pendaftaran aplikasi mobile JKN jelas dan mudah dipahami memiliki nilai gap sebesar -0.02. Hal ini dikarenakan pengguna tidak memahami secara rinci setiap menu yang disediakan dalam aplikasi sehingga informasi yang didapatkan tidak sesuai dengan yang dibutuhkan, sehingga pengguna mengatakan informasi yang ada dalam sistem pendaftaran tidak jelas dan tidak mudah dipahami (Idea et al. 2024).

Dari hasil penelitian, responden yang menyatakan kualitas informasi yang kurang baik dan kurang puas terhadap penggunaan aplikasi mobile JKN pada saat pendaftaran online yakni sebanyak 13 responden (15.7%). Responden yang menyatakan kualitas sistem kurang baik disebabkan karena kurangnya kelengkapan informasi dan kurang diperbarui tiap waktu. Hal ini karena pernyataan yang paling banyak tidak disetujui yaitu mengenai “Informasi dalam aplikasi mobile JKN pada fitur pendaftaran selalu diperbarui tiap waktu” yaitu sebanyak 22 responden (22.0%). Berbeda dengan dengan hasil penelitian Yeni, dkk., (2023) menunjukkan bahwa kelengkapan informasi aplikasi mobile JKN memiliki hubungan dengan kepuasan pengguna dengan nilai $OR = 12.667$ yang bermakna responden yang merasa aplikasi mobile JKN 12 kali lebih banyak yang merasa puas dengan kelengkapan informasi hal ini dibuktikan karena p value 0,031 yang berarti memiliki hubungan dengan kepuasan pengguna (24). Kualitas informasi mengukur kualitas keluaran dari sistem informasi (Jogiyanto, 2007:15). Ketika ingin membeli sebuah produk, kelengkapan informasi menjadi poin utama untuk dijadikan dasar bagi konsumen ketika akan melakukan pengambilan keputusan dalam membeli produk.

Hasil penelitian menunjukkan masih ada responden yang merasa tidak puas dengan aplikasi mobile JKN dikarenakan mereka memilih lebih baik datang langsung ke kantor BPJS Kesehatan dari pada menggunakan aplikasi tersebut, terlebih lagi responden merasa bahwa proses instalisasinya juga sulit dan memakan waktu. Kualitas informasi yang akurat, relevan, dan tepat waktu tentunya akan menjadi pengaruh bagi penggunaannya untuk menggunakan sistem. Berdasarkan hasil penelitian ini, menunjukkan adanya hubungan antara kualitas informasi dengan kepuasan pendaftaran online pada aplikasi mobile JKN. Artinya semakin baik kualitas informasi pada aplikasi mobile JKN, maka tingkat kepuasan peserta BPJS Kesehatan Cabang Makassar pada saat pendaftaran online juga akan semakin tinggi.



Kualitas layanan (*service quality*) yang dimaksud dalam penelitian ini adalah persepsi responden tentang kualitas sistem (*system quality*), kualitas interaksi (*Interaction Quality*), dan kualitas informasi (*information quality*) dalam penggunaan aplikasi mobile JKN. Dari hasil uji statistik Fisher's Exact Test diperoleh bahwa terdapat hubungan yang signifikan ($p = 0.003$) antara kualitas layanan dengan kepuasan pendaftaran online peserta BPJS Kesehatan pada aplikasi mobile JKN di Kota Makassar. Hubungan yang signifikan antara kualitas layanan dengan kepuasan pengguna menandakan bahwa tingginya kualitas layanan yang dialami peserta BPJS Kesehatan ketika melakukan pendaftaran online pada aplikasi mobile JKN dapat meningkatkan kepuasan penggunaannya. Hasil penelitian ini sejalan dengan hasil penelitian Indriani dkk., (2024) yang berjudul "Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pendaftaran Online Pada BPJS Kesehatan Melalui Aplikasi Mobile JKN". Temuan penelitian menunjukkan bahwa kepuasan pelanggan terhadap registrasi mobile JKN dipengaruhi oleh kualitas pelayanan yang diberikan. Hal ini didasarkan pada temuan uji hipotesis yang menunjukkan bahwa variabel kualitas pelayanan mempunyai nilai thitung ($5.941 > 1.98472$) lebih besar dari tabel atau $\text{sig.} < \alpha$ ($0.00 = 0.00$) (Razak 2022)

Sama halnya dengan penelitian lainnya yang menunjukkan bahwa kepuasan peserta BPJS di pengaruhi oleh kualitas layanan mobile JKN seperti kecepatan proses penanganan peserta, pengaduan keluhan dan penanganan lebih mudah dan cepat, kemudahan pelanggan dalam mengakses aplikasi, mobile JKN dapat berfungsi dengan baik dan akurat Beberapa penelitian lainnya yang sejalan dengan penelitian ini yang menyatakan bahwa kualitas layanan mobile JKN berhubungan signifikan dengan kepuasan peserta BPJS kesehatan (Fardhoni, dkk., 2020; Sari, 2021; Artha, 2022 ; Rohmah, dkk., 2024). Berdasarkan hasil penelitian Fardhoni, dkk., (2020) menunjukkan sebagian besar responden menyatakan bahwa kualitas layanan sudah baik (61,7%), lebih dari setengah responden merasa kurang puas (52,1%). Ada pengaruh kualitas layanan aplikasi mobile JKN terhadap Kepuasan Informasi Peserta BPJS Kesehatan ($P=0,004$) (Wijayanti, Lidiana, and Widiastuti 2023). Sedangkan berdasarkan hasil penelitian Sari (2021) menunjukkan bahwa ada hubungan antara kualitas layanan pada aplikasi mobile JKN dengan tingkat kepuasan peserta BPJS Kota Jambi, dengan hasil p-value 0.000 (< 0.05) dan berasumsi bahwa kualitas layanan pada aplikasi mobile JKN ini masih kurang baik, hal ini dikarenakan masih ada sebagian besar masyarakat yang merasa kualitas layanan masih kurang baik dan kurang puas terhadap kualitas layanan (22.0%) (20).

Menurut Butar-Butar dan Simamora dalam Indriani dkk., (2024), upaya untuk mengurangi kesenjangan adalah landasan kepuasan pelanggan. Kepuasan juga merupakan sebuah tingkat emosi yang dialami seseorang setelah menilik perbandingan antara kemampuan kerja untuk dapat menikmati hasilnya (layanan telah dirasakan dan telah didapat) dengan harapan mereka (Razak 2022). Hasil penelitian sebelumnya yang dilakukan oleh Khusna, dkk., (2021) dengan judul "Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan dan Penggunaan Berkelanjutan Aplikasi Mobile JKN Di Kabupaten Sidoarjo" dengan menggunakan model kualitas layanan mHealth untuk memprediksi kepuasan pengguna menggunakan tiga dimensi kunci kualitas layanan (*service quality*) mHealth menunjukkan bahwa variabel *Interaction Quality* dan *information quality* berpengaruh signifikan ($p\text{-values} < 0,05$) terhadap kepuasan pengguna dalam menggunakan aplikasi mobile JKN. Sedangkan variabel *system quality* tidak berpengaruh signifikan ($P\text{-Values} > 0,05$) terhadap kepuasan pengguna dalam menggunakan Aplikasi Mobile JKN. Sedangkan dalam penelitian ini diperoleh bahwa semua dimensi kualitas layanan (*service quality*) mHealth yakni kualitas sistem, kualitas interaksi, dan kualitas informasi memiliki hubungan yang signifikan dengan kepuasan pendaftaran online peserta BPJS Kesehatan pada aplikasi mobile JKN di Kota Makassar.

Kualitas pelayanan dapat dipandang secara luas sebagai keunggulan atau keistimewaan dan dapat didefinisikan sebagai penyampaian layanan yang relatif istimewa atau superior terhadap harapan pelanggan. Kualitas pelayanan berfokus pada upaya pemenuhan kebutuhan dan keinginan masyarakat serta ketepatan penyampaiannya untuk mengimbangi harapan masyarakat (Prabowo, A. 2023). Artinya Jika kualitas layanan baik peserta BPJS kesehatan merasa puas dibandingkan dengan kualitas layanan kurang baik. Oleh karena itu, semakin baik kualitas produk atau jasa akan berperan penting untuk



menarik konsumen yang berpeluang berkemungkinan besar menggunakan percaya dengan membutuhkan aplikasi mobile JKN. Hal ini karena kepuasan pengguna ialah evaluasi pilihan yang disebabkan oleh keputusan penggunaan tertentu dan pengalaman dalam menggunakan atau mengkonsumsi barang atau jasa.

Implikasi dari hasil penelitian ini adalah perlunya pihak pengelola atau institusi untuk meningkatkan seluruh aspek kualitas sistem, kualitas interaksi, kualitas informasi, dan kualitas layanan secara berkesinambungan guna meningkatkan kepuasan pengguna. Perbaikan dapat dilakukan melalui pengembangan sistem yang lebih mudah digunakan, penyediaan informasi yang akurat dan terkini, peningkatan kemampuan petugas atau admin dalam memberikan pelayanan, serta penguatan komunikasi dan dukungan kepada pengguna. Dengan meningkatnya kepuasan pengguna, diharapkan penggunaan sistem menjadi lebih optimal, efektif, dan berkelanjutan.

Penutup

Kualitas sistem, kualitas interaksi, dan kualitas informasi memiliki hubungan dengan kepuasan pengguna dan ketiga aspek tersebut yang memicu sehingga adanya hubungan antara kualitas layanan dengan kepuasan pendaftaran online peserta BPJS Kesehatan pada aplikasi mobile JKN di Kota Makassar. Semakin baik kualitas produk atau jasa akan berperan penting untuk menarik pengguna yang berpeluang berkemungkinan besar pengguna akan puas dan percaya dengan membutuhkan aplikasi mobile JKN. Disarankan agar BPJS Kesehatan dapat terus berinovasi demi kemudahan dan kenyamanan masyarakat pengguna Mobile JKN.

Daftar Pustaka

- Ardianto, Intan. (2023). *Pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pendaftaran online pada aplikasi Mobile JKN di Wilayah Kota Depok* [Skripsi]. UIN Syarif Hidayatullah Jakarta
- Bahri, S., Amri, A., & Siregar, A. A. (2022). Analisis kualitas pelayanan aplikasi Mobile JKN BPJS Kesehatan menggunakan metode service quality (SERVQUAL). *Industrial Engineering Journal*, 11(2).
- Baskila, N. A., Farisni, T. N., & Jihad, F. F. (2023). Pemanfaatan inovasi pelayanan kesehatan Mobile JKN. *Jurnal Kesehatan*, 4(September), 2859–2870.
- Delmaifanis, D., Siregar, K., & Prabawa, A. (2021). mHealth conceptual model for providing quality antenatal care in health centers during the coronavirus disease 2019 pandemic. *Open Access Macedonian Journal of Medical Sciences*, 9, 828–834. <https://doi.org/10.3889/oamjms.2021.6650>.
- Dhani, W. R & Indrawati, F. (2025). Pengaruh Kualitas Layanan Mobile JKN terhadap Kepuasan Pengguna di Pusat Layanan Kesehatan Universitas Negeri Semarang. *Quantum Wellness : Jurnal Ilmu Kesehatan*, 2(1), 189–196. <https://doi.org/10.62383/quwell.v2i1.1414>
- Hakiki, S. R., & Syafrianto. (2024). Analisis kualitas layanan website PT Adhi Karya menggunakan metode WebQual 4.0. *Jurnal Inkofar*
- Idea, An et al. 2024. “Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pendaftaran Online Pada BPJS Kesehatan Melalui Aplikasi Mobile JKN The Influence of Service Quality on Satisfaction with Online Registration of BPJS Health via JKN Mobile Application.” 4(03): 161–67.
- Khasanah, Lina, Maula Ismail Muhamad, Yanto Haryanto, and Fitria Dewi Rahmawati. 2024. “Optimalisasi Implementasi Aplikasi Mobile JKN Fitur Antrian Online Di Puskesmas Kesunear.” (November 2017): 72–80.
- Khoy Rona, Fina, and Nella Tri Surya. 2023. “Analisis Pengaruh Kualitas Layanan Aplikasi Mobile JKN Terhadap Kepuasan Pengguna Di BPJS Kesehatan Sukoharjo.” *Universitas Kusuma Husada Surakarta*: 1–9.
- Komala, Rita, and Achmad Firdaus. 2020. “ANALISIS KUALITAS LAYANAN MOBILE JKN TERHADAP.” 6: 188–99.



- Kristiawan, Yosefus, Yosep P. Koton, and Laksmyn Kadir. 2023. "Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Sarana Prasarana Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Jalan Di Rumah Sakit Umum Daerah Bolaang Mongondow Utara." *INNOVATIVE: Journal Of Social Science Research* 3(6): 1893–1903.
- Magazine, Pharmacognosy. 2021. "Kualitas Pelayanan." *Pharmacognosy Magazine* 75(17): 399–405.
- Makassar, Keuangan Nitro. 2021. *Buku Manajemen Pemasaran Dan Perilaku Konsumen*.
- Oppong, Elizabeth et al. 2021. "The Effect of Mobile Health Service Quality on User Satisfaction and Continual Usage." *Total Quality Management and Business Excellence* 32(1–2): 177–98. <https://doi.org/10.1080/14783363.2018.1541734>.
- Oxtavina, Alda Sechan, and Frieda Ani Noor. 2022. "Analisis Penggunaan Aplikasi Mobile Jaminan Kesehatan Nasional (Jkn) Pada Peserta Bpjs Kesehatan." : 1–9.
- Razak, Wahyu Arkhamu. 2022. "Analisa Kualitas Informasi, Kualitas Teknikal & Fungsional, Kualitas Keamanan, Kemudahan Penggunaan Mobile Aplikasi Gojek Terhadap Kegunaan, Kepuasan Dan Loyalitas Pengguna." *E-Bisnis : Jurnal Ilmiah Ekonomi dan Bisnis* 15(1): 39–54.
- Sistem, Pengaruh, Registrasi Online, and Mobile Jkn. 2025. "JIMEA | Jurnal Ilmiah MEA (Manajemen , Ekonomi , Dan Akuntansi) TERHADAP KEPUASAN PASIEN PADA MANAJEMEN SISTEM JIMEA | Jurnal Ilmiah MEA (Manajemen , Ekonomi , Dan Akuntansi)." 9(1): 1041–56.
- Sudrajat, D.A.C., Simanjorang, C., Fitrianti, A.D., Zahra A.S.A (2024). "Keterbatasan Mobile JKN Sebagai Bentuk Universal Health Coverage Di Era Digitalisasi : Literature Review" 4(3).
- Tirtayasa, Satria, Anggita Putri Lubis, and Hazmanan Khair. 2021. "Keputusan Pembelian: Sebagai Variabel Mediasi Hubungan Kualitas Produk Dan Kepercayaan Terhadap Kepuasan Konsumen." *Jurnal Inspirasi Bisnis dan Manajemen* 5(1): 67.
- Ummah, Masfi Sya'fiatul. 2019. "Pengaruh Empati Pada Kepuasan Pasien." *Sustainability (Switzerland)* 11(1): 1–14
- Wijayanti, Fitria Eka Ressti, Exda Hanung Lidiana, and Agung Widiastuti. 2023. "Hubungan Waktu Tunggu Pasien Dengan Tingkat Kepuasan Pasien Di Klinik Mitra Sehat Karanganyar." *ASJN (Aisyiyah Surakarta Journal of Nursing)* 4(1): 40–45.

