

The Relationship of JKN Mobile Application Service Quality on the Queue Service Registration Feature towards BPJS Patient Satisfaction at Mundu Puskesmas, Cirebon Regency

Hubungan Kualitas Layanan Aplikasi *Mobile* JKN pada Fitur Pendaftaran Pelayanan Antrean terhadap Kepuasan Pasien BPJS di Puskesmas Mundu Kabupaten Cirebon

Revalina Ramadhani¹, Totok Subianto², Elfi³, Bambang Karmanto⁴

^{1,2,3,4}Program Studi Rekam Medis Dan Informasi Kesehatan, Poltekkes Kemenkes Tasikmalaya, Cirebon, Indonesia

(*) Corresponding Author: revlinramdhni@gmail.com

Article info

Keywords:

Service Quality, Mobile JKN, Patient Satisfaction, Queue Registration Feature

Abstract

Mobile JKN is a digital service application from BPJS Kesehatan to provide convenience in accessing health services. This study aims to determine the relationship between the quality of the JKN mobile application service on the queue service registration feature and BPJS patient satisfaction at the Mundu Health Center. This type of research is quantitative research with a cross-sectional design. The population of this study were Mundu Health Center patients who registered online using mobile JKN in March 2025 with a total of 148. The sampling technique used was purposive random sampling with 60 Slovin formula measurements. Data collection was carried out through a closed questionnaire on a Likert scale of 1–4 which had been tested for validity and reliability and then asked to each patient who registered using mobile JKN. Data management in this study used IBM SPSS software version 27. The respondents in this study were mostly women aged 26-35 years. The results showed that most respondents assessed the quality of the application service in the good category (66.7%) and were satisfied with the service (73.3%). The results of the bivariate analysis using the chi-square test showed a p-value of 0.001, where $\alpha < 0.05$, which means that there is a relationship between the quality of the queue registration feature service and BPJS patient satisfaction.

Kata kunci:

Kualitas Layanan, Mobile JKN, Kepuasan Pasien, Fitur Pendaftaran Antrean

Abstrak

*Mobile JKN merupakan aplikasi pelayanan digital dari BPJS Kesehatan untuk memberikan kemudahan dalam mengakses layanan kesehatan. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui hubungan antara kualitas layanan aplikasi *mobile* JKN pada fitur pendaftaran pelayanan antrean terhadap kepuasan pasien BPJS di Puskesmas Mundu. Jenis penelitian ini yaitu penelitian kuantitatif dengan desain *cross sectional*. Populasi dari penelitian ini yaitu pasien Puskesmas Mundu yang mendaftar *online* menggunakan *mobile* JKN pada bulan maret 2025 dengan jumlah 148. Teknik sampling yang digunakan yaitu *purposive random sampling* dengan pengukuran rumus slovin sebanyak 60. Pengumpulan data dilakukan melalui kuesioner tertutup skala *Likert* 1–4 yang telah diuji*

validitas dan reliabilitasnya lalu ditanyakan kepada masing-masing pasien yang mendaftar menggunakan *mobile* JKN. Pengelolaan data dalam penelitian ini menggunakan *software* IBM SPSS versi 27. Responden dalam penelitian ini mayoritas perempuan dengan usia 26-35 tahun. Hasil penelitian menunjukkan bahwa sebagian besar responden menilai kualitas layanan aplikasi dalam kategori baik (66,7%) dan merasa puas terhadap layanan tersebut (73,3%). Hasil analisis bivariat dengan uji *chi-square* menunjukkan nilai *p-value* sebesar 0,001 yang dimana $\alpha < 0,05$ yang artinya terdapat hubungan antara kualitas layanan fitur pendaftaran antrean dengan kepuasan pasien BPJS.

PENDAHULUAN

Di era digitalisasi yang berkembang pesat pada saat ini, menjadikan masyarakat tidak bisa lepas dari teknologi. Hal ini terbukti dari banyaknya masyarakat sekitar yang sering menggunakan *smartphone* atau perangkat *mobile* canggih dalam keseharian mereka. Namun, seiring banyaknya pengguna perangkat membuat para instansi berlomba-lomba untuk menghasilkan aplikasi yang dapat digemari oleh banyak orang. Tentunya aplikasi tersebut harus cepat, mudah, efisien dan dapat menyesuaikan kebutuhan dari masyarakat itu sendiri (Ardianto, 2023). Salah satunya yaitu inovasi dari instansi pemerintah BPJS Kesehatan yang meluncurkan aplikasi seluler bernama *Mobile JKN* pada 15 November 2017 dan sampai sekarang masih eksis digunakan oleh masyarakat. *Mobile JKN* hadir untuk mempermudah peserta BPJS Kesehatan dalam mendapatkan pelayanan kesehatan. Aplikasi ini menerapkan *self-service*, yang berarti para pengguna dapat mengakses serta menggunakan aplikasi secara mandiri melalui *smartphone* dimanapun dan kapanpun tanpa batasan waktu (Banowati dan Revilia, 2021). Namun, karena hal ini BPJS Kesehatan harus dengan sering melakukan pemantauan serta pengevaluasian mengenai kualitas dan kepuasan layanan dari aplikasi *Mobile JKN*.

Kualitas layanan sistem aplikasi merupakan karakteristik dari informasi yang melekat mengenai sistem aplikasi itu sendiri yang merujuk pada seberapa baik kemampuan perangkat dari sistem aplikasi informasi yang dapat menyediakan informasi kebutuhan pemakai (Setyawan, 2019). Sedangkan, kepuasan pasien merupakan hasil penilaian dari pasien terhadap pelayanan kesehatan yang didapat dengan membandingkan apa yang diharapkan sesuai dengan kenyataan pelayanan kesehatan yang diterima. Oleh karena itu, kualitas pelayanan memiliki peran penting dalam tercapainya sebuah kepuasan yang dirasakan pada diri pengguna aplikasi sehingga sesuai dengan keinginan dan kebutuhan pengguna itu sendiri. Jadi, semakin baik kualitas aplikasi yang ada maka akan semakin tinggi pula tingkat kepuasan konsumen (Karunia *et al.*, 2022).

Berdasarkan hasil temuan penelitian terdahulu yang dilakukan oleh Sari *et al.*, (2024) mengenai hubungan kualitas layanan pada aplikasi *Mobile JKN* terhadap tingkat kepuasan peserta BPJS kesehatan kota jambi, terdapat hubungan yang signifikan antara kualitas layanan pada aplikasi *mobile* JKN dengan tingkat kepuasan peserta BPJS Kota Jambi. Hasil analisis bivariat menunjukkan nilai *Pearson Chi-Square* sebesar 0,000 ($p < 0,05$), yang berarti pemanfaatan layanan antrean melalui aplikasi *Mobile JKN* terbukti dapat meningkatkan mutu pelayanan kesehatan. Perbedaan lokasi, serta fokus penelitian menjadi pembeda utama antara penelitian ini dengan studi sebelumnya. Lokasi pada penelitian tersebut yaitu di kantor BPJS Kesehatan Kota Jambi, sedangkan penelitian ini dilaksanakan di Puskesmas Mundu Kabupaten Cirebon. Dan fokus utama penelitian ini hanya pada fitur pendaftaran pelayanan antrean bukan seperti penelitian sebelumnya yang meneliti keseluruhan fitur aplikasi pada *mobile* JKN.

Penelitian selanjutnya yaitu yang dilakukan oleh Darmawan (2024) mengenai hubungan kualitas layanan dan kepuasan pengguna aplikasi *jkn mobile* menggunakan model *end user computing satisfaction* di klinik hanis jepara, hasil analisis bivariat menunjukkan bahwa terdapat hubungan yang lemah antara kualitas layanan pada aplikasi *mobile JKN* dengan kepuasan pengguna dilihat dari dimensi waktu, yang menunjukkan bahwa dari nilai uji hanya sebesar 0,172. Perbedaan terletak pada lokasi penelitian, pengukuran uji, serta fokus utama penelitian. Lokasi pada penelitian tersebut yaitu di Klinik Hanis Jepara, sedangkan penelitian ini dilaksanakan di Puskesmas Mundu Kabupaten Cirebon. Pengukuran uji hubungan pada penelitian tersebut menggunakan uji *Kendall's Tau-b* yang dimana pengujian nya berbeda dengan penelitian ini yang menggunakan uji *Chi-Square*.

Menurut Profil Puskesmas Mundu (2024), kunjungan rawat jalan di Puskesmas Mundu tahun 2024 mencapai 45.690, data ini meningkat dari tahun 2023 yang hanya mencapai 44.543. Cakupan rawat jalan di puskesmas sebesar 110% dari jumlah penduduk di wilayah kerja Puskesmas Mundu tahun 2024 yang berjumlah 40.192. Hal ini selaras dengan upaya Dinas Kesehatan Kabupaten Cirebon yang diliput oleh Junaedi (2024) dalam portal berita Kabar Cirebon. Dinas Kesehatan Kabupaten Cirebon mulai mendorong penggunaan aplikasi *Mobile JKN* di seluruh puskesmas dan rumah sakit daerah. Kepala Dinas Kesehatan Kabupaten Cirebon Hj. Neneng Hasanah menyatakan bahwa pendaftaran online memudahkan masyarakat mengakses pelayanan agar masyarakat mengetahui kepastian waktu kedatangan dan nomor antrean.

Namun, penerapan sistem ini dilakukan secara bertahap, karena berdasarkan ulasan pengguna aplikasi *Mobile JKN* yang ditunjukkan oleh *Google Play Store* yang diakses pada 12 Desember 2024 aplikasi ini memiliki rating 4,3 dengan 735 ribu ulasan namun dari banyaknya ulasan-ulasan baik yang diberikan oleh pengguna, masih terdapat pengguna yang memberikan ulasan kritis serta bintang satu dikarenakan sering terjadi kesalahan (error) dan kesulitan saat menggunakan menu atau fitur-fitur aplikasi sehingga menghambat saat ingin melakukan pendaftaran *online*. Oleh karena itu, layanan pendaftaran di puskesmas tetap disediakan melalui dua jalur *online* melalui aplikasi *Mobile JKN* dan secara langsung (*offline*) di fasilitas kesehatan.

Berdasarkan latar belakang yang diuraikan di atas, peneliti tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul “Hubungan Kualitas Layanan Aplikasi *Mobile JKN* pada Fitur Pendaftaran Pelayanan Antrean terhadap Kepuasan Pasien BPJS di Puskesmas Mundu Kabupaten Cirebon” dengan tujuan penelitian yaitu ingin mengetahui gambaran kualitas layanan dari fitur pendaftaran pelayanan antrean pada aplikasi *mobile JKN*, apakah kualitas layanan nya sudah baik atau belum, lalu ingin mengetahui gambaran kepuasan pasien BPJS nya apakah sudah puas atau belum, dan yang terakhir meneliti apakah sebenarnya terdapat hubungan atau tidak antara kualitas layanan aplikasi dengan kepuasan pasien.

METODE

Penelitian ini menggunakan metode penelitian kuantitatif dengan pendekatan *cross sectional*. *Cross sectional* yaitu data yang dikumpulkan secara sekaligus pada satu waktu tertentu saja atau cukup satu kali saja jadi data bisa dikumpulkan pada kurun waktu beberapa hari, beberapa minggu ataupun bulan untuk mendapatkan jawaban yang dibutuhkan (Sugiyono, 2022). Penelitian ini dilaksanakan selama 1 bulan yaitu di bulan Maret 2025. Populasi dalam penelitian ini yaitu pasien BPJS yang mendaftar ke Puskesmas Mundu dengan menggunakan fitur pendaftaran antrean pada aplikasi *mobile JKN* yang

berjumlah 148 orang. Teknik pengambilan sampel pada penelitian ini *purposive random sampling* yang dimana cara mengambil sampel nya dengan mempertimbangkan kriteria tertentu sesuai dengan yang dibutuhkan. Ukuran sampel dilakukan menggunakan rumus *slovin* dengan toleransi kesalahan sebesar 10% sehingga jumlah sampel dalam penelitian ini adalah 60 orang.

Penelitian ini menggunakan alat ukur kuesioner untuk pengumpulan data melalui 25 pernyataan tertulis yang diadaptasi dan dimodifikasi dari penelitian Anastasya *et al.* (2024) yang sebelumnya telah diuji validitas dan reliabilitasnya. Kuesioner berskala Likert 1-4, untuk menilai tingkat persetujuan responden terhadap setiap pernyataan yang ada. Skor 1 menunjukkan “sangat tidak sesuai/tidak puas”, skor 2 untuk “tidak sesuai/tidak puas”, skor 3 untuk “sesuai/puas”, dan skor 4 untuk “sangat sesuai/sangat puas”. Setiap skor dari responden akan diakumulasi dan dihitung totalnya untuk dianalisis berdasarkan kategori yang telah ditentukan berdasarkan nilai rata-rata (mean). Kemudian data yang telah dikumpulkan melalui kuesioner selanjutnya diolah dan dianalisis menggunakan aplikasi *Microsoft Excel* dan SPSS. Pada penelitian ini analisis data dibagi menjadi dua yaitu analisis univariat dan bivariat. Analisis univariat untuk mendeskripsikan gambaran dari kualitas layanan serta gambaran dari kepuasan pasien BPJS nya. Sedangkan analisis bivariat digunakan untuk mengetahui ada atau tidaknya hubungan antara variabel independen dan dependen menggunakan uji statistik *Chi-Square* (χ^2) dengan tingkat signifikansi 0,05 (Ade, 2020).

HASIL DAN PEMBAHASAN

Hasil

1. Analisis univariat

Analisis univariat bertujuan untuk memberikan gambaran secara deskriptif dari masing masing variabel yang digunakan pada penelitian.

a. Karakteristik responden pengguna *mobile* JKN bulan maret 2025 berdasarkan jenis kelamin dan usia

Tabel 1 Karakteristik Responden Menurut Usia

Usia	Frekuensi	Persentase
17-25 tahun	15	25,0%
26-35 tahun	25	41,7%
36-45 tahun	10	16,7%
46-55 tahun	7	11,7%
56-65 tahun	3	5,0%
Total	60	100%

Dari tabel 1 diatas dapat diketahui bahwa dari 60 responden (100%) pada karakteristik usia nya mayoritas responden berusia 26-35 tahun dengan jumlah 25 (41,7%) lalu diikuti dengan responden berusia 17-25 tahun sebanyak 15 (25,0%), responden berusia 36-45 tahun sebanyak 10 (16,7%) dan responden berusia 56-65 tahun sebanyak 3 (5,0%).

Tabel 2 Karakteristik Responden Menurut Jenis Kelamin

Jenis Kelamin	Frekuensi	Persentase
Laki-laki	26	43,3%
Perempuan	34	56,7%
Total	60	100%

Dari tabel 2 diatas dapat diketahui bahwa dari 60 responden (100%) pada karakteristik berdasarkan jenis kelamin mayoritas responden didominasi oleh perempuan berjumlah 34 responden (56,7%) lalu diikuti laki-laki dengan jumlah 26 responden (43,3%).

b. Gambaran Kualitas Layanan Aplikasi Mobile JKN Pada Fitur Pendaftaran Pelayanan Antrean

Tabel 3 Kualitas Layanan Fitur Pendaftaran Antrean Mobile JKN

Kategori	Frekuensi	Persentase	Keterangan
< 76,25	20	33,3%	Kurang Baik
> 76,25	40	66,7%	Baik
Total	60	100%	

Dari tabel 3 menjelaskan bahwa dari 60 responden sebagian besar merasa kualitas layanan fitur pendaftaran pelayanan sudah berkualitas baik dengan jumlah 40 responden (66,7%), sedangkan responden lainnya merasa kualitas fitur aplikasi masih kurang baik dengan jumlah 20 responden (33,3%).

c. Gambaran Kepuasan Pasien BPJS

Tabel 4 Kepuasan Pasien BPJS

Kategori	Frekuensi	Persentase	Keterangan
< 15,47	16	26,7%	Kurang Puas
> 15,47	44	73,3%	Puas
Total	60	100%	

Dari tabel 3 menjelaskan bahwa dari 60 responden sebagian besar merasa puas dengan jumlah 44 responden (73,3%), sedangkan responden lainnya merasa kurang puas dengan jumlah 16 responden (26,7%).

2. Analisis Bivariat

Tabel 5 Hubungan Kualitas Layanan dengan Kepuasan Pasien BPJS

Kualitas Layanan (X)	Kepuasan Pasien (Y)				Total	%	P-Value
	Puas	%	Kurang Puas	%			
Baik	37	61,7%	3	5,0%	40	66,7%	0,001
Kurang Baik	7	11,7%	13	21,7%	20	33,3%	
Total	40	73,3%	16	26,7%	60	100,0%	

Berdasarkan hasil dari tabel 4 dari jumlah total 60 responden, sebanyak 40 orang (66,7%) menilai kualitas layanan fitur pendaftaran antrean *mobile* JKN sebagai kategori *Baik*, dan 20 orang (33,3%) lainnya menilai *Kurang Baik*. Dari yang menilai kualitas fitur aplikasi *Baik* mayoritas nya merasa *Puas* yaitu sebanyak 37 responden (61,7%), sedangkan dari yang menilai kualitas *Kurang Baik* sebagian diantaranya yaitu 13 responden (21,7%) merasa *Kurang Puas*. Uji *Chi-Square* menunjukkan nilai *p-value* sebesar 0,001 yang menandakan adanya hubungan yang signifikan antara kualitas layanan fitur pendaftaran *Mobile* JKN dengan kepuasan pasien BPJS ($p < 0,05$).

Pembahasan

1. Hasil Gambaran Kualitas Layanan Aplikasi *Mobile JKN* pada Fitur Pendaftaran Pelayanan Antrean

Berdasarkan hasil analisis univariat kualitas layanan pada tabel 2 menunjukkan bahwa dari total 60 responden, sebagian besar atau sebanyak 40 responden (66,7%) menilai bahwa kualitas layanan fitur pendaftaran pelayanan Antrean pada aplikasi *Mobile JKN* berada dalam kategori baik. Sementara itu, sebanyak 20 responden lainnya (33,3%) beranggapan bahwa kualitas layanan tersebut masih kurang baik. Penilaian ini didasarkan pada nilai rata-rata (mean) yang digunakan sebagai acuan dalam menentukan kategori, yaitu sebesar 76,25. Jika mean < 76,25 maka akan masuk ke dalam kode 1 atau kurang baik dan jika mean > 76,25 maka akan masuk ke kategori kode 2 atau baik.

Nilai mean ini diperoleh dari hasil penjumlahan nilai skor X1-X7 yang masing-masing didalam nya terdapat 3 pernyataan. lalu dari situ didapatkan total X keseluruhan. Hal ini menunjukkan bahwa sebagian besar pengguna merasa fitur pendaftaran pada *mobile JKN* memberikan kemudahan dan manfaat ketika melakukan antrean pelayanan di puskesmas, meskipun masih ada sebagian yang merasa layanan tersebut perlu ditingkatkan. Dari hasil jawaban responden terhadap pernyataan kualitas layanan, dari X1-X7 total skor tertinggi terdapat pada *Efficiency* (X1) dengan skor jumlah 670 sedangkan yang terendah yaitu *Compensation* (X6) dengan jumlah skor 648.

Penelitian ini sejalan dengan hasil penelitian yang dilakukan oleh Bahri *et al.*, (2022) bahwa kualitas pelayanan BPJS Kesehatan melalui aplikasi *Mobile JKN* termasuk dalam kategori baik, dengan nilai Indeks Kepuasan Pelanggan (IKP) sebesar 76,85%. Kesamaan hasil ini memperkuat bukti bahwa aplikasi *Mobile JKN* secara umum telah mampu memenuhi harapan pengguna, khususnya dalam aspek kemudahan akses dan efisiensi waktu dalam proses pendaftaran antrean pelayanan kesehatan.

2. Hasil Gambaran Kepuasan Pasien BPJS

Berdasarkan hasil analisis univariat kepuasan pasien pada tabel 3 menunjukkan bahwa dari total 60 responden, sebagian besar atau sebanyak 44 responden (73,3%) merasa puas terhadap layanan yang diberikan pada fitur pendaftaran pelayanan Antrean pada aplikasi *Mobile JKN*. Sedangkan 16 responden (26,7%) lainnya menilai masih kurang puas. Penilaian ini didasarkan pada nilai rata-rata (mean) yang digunakan sebagai acuan dalam menentukan kategori, yaitu sebesar 15,47. Jika mean < 15,47 maka akan masuk ke dalam kode 1 atau kurang puas dan jika mean > 15,47 maka akan masuk ke kategori kode 2 atau puas.

Nilai mean ini diperoleh dari hasil penjumlahan nilai skor Y1-Y4 yang masing-masing didalam nya terdapat 1 pernyataan. lalu dari situ didapatkan total Y keseluruhan. Hal ini menunjukkan bahwa sebagian besar pasien pengguna merasa puas. Dari hasil jawaban responden terhadap pernyataan kepuasan pasien, dari Y1-Y4 total skor tertinggi terdapat pada Selalu menggunakan produk (Y3) dan Merekomendasikan kepada orang lain (Y4) dengan jumlah skor yang sama yaitu 233, sedangkan yang terendah yaitu Terpenuhinya harapan pengguna (Y2) dengan jumlah skor 229.

Hal ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Sari (2021) bahwa lebih dari 70% responden merasa puas terhadap layanan aplikasi *Mobile JKN*. kemudahan akses pada fitur antrean online, berdampak langsung terhadap peningkatan kepuasan peserta BPJS Kesehatan. Kesamaan hasil ini memperkuat bukti bahwa fitur pendaftaran online

pada aplikasi Mobile JKN memberikan dampak positif yang konsisten terhadap persepsi pengguna, khususnya dalam hal efisiensi waktu, kepraktisan, dan kenyamanan saat mengakses layanan kesehatan tanpa harus menunggu lama di fasilitas kesehatan.

3. Hubungan Antara Kualitas Layanan Aplikasi *Mobile JKN* pada Fitur Pendaftaran Pelayanan Antrean terhadap Pasien BPJS

Hasil analisis bivariat menunjukkan bahwa terdapat hubungan yang signifikan antara kualitas layanan fitur pendaftaran antrean Mobile JKN dengan tingkat kepuasan pasien BPJS. Hal ini dibuktikan dengan nilai *p-value* sebesar 0,001, yang lebih kecil dari nilai signifikansi (α) 0,05. Dengan demikian, hipotesis nol (H_0) yang menyatakan bahwa “tidak terdapat hubungan antara kualitas layanan fitur pendaftaran Mobile JKN dengan kepuasan pasien BPJS” ditolak, dan hipotesis alternatif (H_1) diterima. Artinya, semakin baik kualitas layanan yang diterima pasien melalui fitur pendaftaran aplikasi Mobile JKN, maka semakin besar kemungkinan pasien merasa puas terhadap layanan BPJS secara keseluruhan.

Secara lebih rinci, dari total 60 responden yang diteliti, sebanyak 40 orang (66,7%) menilai kualitas layanan fitur pendaftaran antrean Mobile JKN dalam kategori *Baik*, dan sisanya 20 orang (33,3%) menilai *Kurang Baik*. Dari kelompok yang menilai kualitas layanan sebagai *Baik*, mayoritas yaitu 37 orang (61,7% dari total) menyatakan merasa *Puas* terhadap layanan BPJS, sedangkan hanya 3 orang (5%) yang menyatakan *Kurang Puas*. Sementara itu, dari kelompok yang menilai kualitas layanan *Kurang Baik*, sebanyak 13 orang (21,7%) merasa *Kurang Puas*, dan hanya 7 orang (11,7%) yang merasa *Puas*. Temuan ini menunjukkan pola yang konsisten, bahwa kualitas layanan yang dirasakan lebih baik cenderung menghasilkan tingkat kepuasan yang lebih tinggi.

Berdasarkan hasil temuan penelitian yang dilakukan oleh Sari *et al.*, (2024) bahwa terdapat hubungan yang signifikan antara pemanfaatan fitur antrean *Mobile JKN* dengan mutu pelayanan di puskesmas. Penelitian tersebut menggunakan metode kuantitatif dengan pendekatan cross-sectional, dan hasil analisis bivariat menunjukkan nilai *p-value* sebesar $< 0,001$ ($p < 0,05$), yang berarti pemanfaatan layanan antrean melalui aplikasi Mobile JKN terbukti dapat meningkatkan mutu pelayanan kesehatan. Temuan ini menunjukkan bahwa optimalisasi penggunaan fitur antrean dalam aplikasi Mobile JKN dapat memberikan dampak positif terhadap pelayanan di fasilitas kesehatan tingkat pertama.

SIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan yang telah dilakukan mengenai kualitas layanan fitur pendaftaran antrean *mobile JKN* dan kepuasan pasien BPJS di Puskesmas Mundu Kabupaten Cirebon, maka dapat disimpulkan hal-hal berikut:

1. Gambaran kualitas layanan: Sebagian besar responden menilai bahwa kualitas layanan pada fitur pendaftaran antrean Mobile JKN berada dalam kategori baik, yaitu sebanyak 40 responden (66,7%), sedangkan sisanya sebanyak 20 responden (33,3%) menilai kualitas layanan tersebut masih kurang baik.
2. Gambaran kepuasan pasien: Mayoritas pasien merasa puas terhadap layanan yang diberikan melalui fitur pendaftaran antrean Mobile JKN, dengan jumlah 44 responden (73,3%), sedangkan 16 responden (26,7%) lainnya merasa kurang puas.
3. Hubungan antara variabel: Hasil analisis bivariat menggunakan uji *chi-square* menunjukkan bahwa terdapat hubungan yang signifikan antara kualitas layanan fitur pendaftaran antrean Mobile JKN dengan kepuasan pasien BPJS, dengan nilai *p-value*

sebesar 0,001 ($p < 0,05$), sehingga hipotesis nol (H_0) ditolak dan hipotesis alternatif (H_1) diterima.

DAFTAR PUSTAKA

- Ardianto, I. (2023). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pendaftaran *Online* pada Aplikasi *Mobile* JKN di Wilayah Kota Depok. *Bachelor Thesis*. 193-197. Jakarta: FITK UIN Syarif Hidayatullah Jakarta.
- Banowati, L., & Revilia, D. (2021). Tingkat Kepuasan Masyarakat Terhadap Pendaftaran Online Pada Aplikasi *Mobile* JKN. *Health Care: Jurnal Kesehatan*, 10(1): 78-84. <https://jurnal.payungnegeri.ac.id/index.php/healthcare/article/view/114>
- Setyawan, S. I. (2019). Analisis Pengaruh Kualitas Aplikasi, Kualitas Layanan, Dan Harga Terhadap Kepuasan Konsumen Go-Jek. *Journal of Chemical Information and Modeling Pendidikan Teknologi Pertanian*, 53(9): 1689-1699. <http://repository.usd.ac.id/id/eprint/33051>
- Junaedi, I. (2024, September 9). *Dinkes Kabupaten Cirebon Terus Sosialisasikan Penerapan Aplikasi JKN Mobile JKN*. Kabar Cirebon. <https://kabarcirebon.pikiran-rakyat.com/ciayumajakuning/pr-2938544003/dinkes-kabupaten-cirebon-terus-sosialisasikan-penerapan-aplikasi-jkn-mobile>. Diakses, 20 Januari 2025.
- Karunia, M., Azizah, N., Rahayu, O., Melati, P. S., & Santoso, A. P. A. (2022). Mutu dan kepuasan terhadap pasien. *Journal of Complementary in Health*, 2(1): 63-66. <https://doi.org/10.36086/jch.v2i1>
- Sari, E. P., Said, S., Febrianti, D., & Ramlan, P. (2024). Hubungan Pemanfaatan Layanan Antrian *Mobile* JKN Dengan Mutu Pelayanan Di UPT Puskesmas Rappang Kabupaten Sidenreng Rappang. *Jurnal Kesehatan Masyarakat*, 8(2). 4584-4585. <https://journal.universitaspahlawan.ac.id/index.php/prepotif/article/view/11981>
- Darmawan, M. I. F. (2023). Hubungan Kualitas Layanan Dan Kepuasan Pengguna Aplikasi *Jkn Mobile* Menggunakan Model *End User Computing Satisfaction* Di Klinik Hanis Jepara. *Doctoral Dissertation*, 22-23. Semarang: Universitas Widya Husada Semarang.
- Sugiyono. (2022). Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D. Bandung: Alfabeta.
- Anastasya, D., Husaein, A., & Aryani, L. (2024). Analisis Pengaruh Kualitas Layanan Aplikasi *Mobile* JKN Menggunakan Metode *E-Servqual* untuk Pengguna di Kota Jambi. *Jurnal Manajemen Teknologi & Sistem Informasi*, 4(1). <https://doi.org/10.33998/jms.2024.4.2.1920>
- Ade. H. 2020. Uji Chi Square. Prodi Kesehatan Masyarakat. Universitas Esa Unggul.
- Bahri, S., Amri, A., & Siregar, A. A. (2022). Analisis Kualitas Pelayanan Aplikasi *Mobile* JKN BPJS Kesehatan Menggunakan Metode Service Quality (Servqual). *Industrial Emgineering Journal*, 11(2). <https://journal.unimal.ac.id/miej/article/>
- Sari, M. K. (2021). Hubungan Kualitas Layanan Pada Aplikasi *Mobile* Jkn Dengan Tingkat Kepuasan Peserta Bpjs Kesehatan Kota Jambi (Doctoral dissertation, Kesehatan Masyarakat). <https://repository.unja.ac.id/23395/>