



Analysis of Service Quality JKN Mobile Application Toward Participants Satisfaction of the Health Social Security Implementing Agency (BPJS) Tegal Regency

Analisis Kualitas Layanan Aplikasi Mobile JKN Terhadap Tingkat Kepuasan Peserta BPJS Kesehatan Kantor Kabupaten Tegal

Deva Amanda Putri^{1*}, Chatila Maharani²

^{1,2}Universitas Negeri Semarang, Kampus Sekaran Gunungpati Semarang, email: devamanda.79@students.unnes.ac.id, chatila_maharani@mail.unnes.ac.id

INFO ARTIKEL

ARTICLE HISTORY:

Artikel diterima: 22 September 2023
Artikel direvisi: 18 Oktober 2023
Artikel disetujui: 5 Desember 2023

KORESPONDEN

Deva Amanda Putri, email : devamanda.79@students.unnes.ac.id

ORIGINAL ARTICLE

Halaman: 289 - 304
DOI: <https://doi.org/10.30989/mik.v12i3.887>

Penerbit:
Universitas Jenderal Achmad Yani
Yogyakarta, Indonesia.
Artikel terbuka yang berlisensi CC-BY-SA



ABSTRACT

Background: JKN Mobile is an innovation by BPJS Kesehatan to provide service access easier for their participants. JKN Mobile application can be accessed everytime and everywhere while continuing to provide optimal service quality for user satisfaction.

Objective: This study aims to analyze the correlation between service quality (*tangible, reliability, responsiveness, assurance, and empathy*) with satisfaction of JKN Mobile's users at Tegal Regency.

Methods: Type of quantitative research using cross sectional research design. Sampling method using accidental sampling technique. Total sample 100 respondents using Lameshow sample size formula. The research instrument used questionnaire.

Results: Based on the fisher exact statistical test on the service quality with satisfaction the result is *tangible* ($p=0,001$), *reliability* ($p=0,000$), *responsiveness* ($p=0,000$), *assurance* ($p=0,000$), dan *empathy* ($p=0,000$).

Conclusion: There was a significant relationship between service quality with satisfaction.

Keywords: BPJS Kesehatan, Service Quality, JKN Mobile, Satisfaction.

ABSTRAK

Latar Belakang: Mobile JKN merupakan inovasi dari BPJS Kesehatan dalam memberikan kemudahan akses layanan untuk pesertanya. Aplikasi Mobile JKN dapat diakses kapanpun dan dimanapun dengan tetap memberikan kualitas layanan yang optimal untuk kepuasan penggunanya.

Tujuan: Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis hubungan antara kualitas layanan (*tangible, reliability, responsiveness, assurance, dan empathy*) dengan tingkat kepuasan pengguna Mobile JKN Kabupaten Tegal.

Metode: Jenis penelitian kuantitatif menggunakan desain penelitian *cross sectional*. Metode pengambilan sampel menggunakan teknik *accidental sampling*. Jumlah sampel sebanyak 100 responden menggunakan rumus besar sampel *Lameshow*. Instrumen penelitian menggunakan kuesioner.

Hasil: Berdasarkan uji statistik *fisher exact* pada variabel kualitas layanan dengan tingkat kepuasan didapatkan hasil *tangible* ($p=0,001$), *reliability* ($p=0,000$), *responsiveness* ($p=0,000$), *assurance* ($p=0,000$), dan *empathy* ($p=0,000$).

Kesimpulan: Terdapat hubungan yang signifikan antara kualitas layanan dengan tingkat kepuasan.

Kata kunci: BPJS Kesehatan, Kualitas Layanan, Mobile JKN, Tingkat Kepuasan.

PENDAHULUAN

Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS) Kesehatan adalah badan hukum publik penyelenggara program Jaminan Kesehatan Nasional (JKN) yang dibentuk pemerintah.¹ Sebagai bentuk pemerintah menjamin hak atas kesehatan, program JKN bersifat wajib bagi setiap penduduk.² Jumlah peserta program JKN per 31 Oktober 2022 berjumlah 245.843.967 jiwa atau mencapai 89,35% dari total populasi di Indonesia.³ Jumlah tersebut terbagi ke dalam kategori berikut: Penerima Bantuan Iuran Anggaran Pendapatan dan Belanja Negara (PBI APBN) berjumlah 110.809.055 jiwa, Penerima Bantuan Iuran Anggaran Pendapatan dan Belanja Daerah (PBI APBD) 38.691.564 jiwa, Pekerja Penerima Upah-Penyelenggara Negara (PPU-PN) 19.282.107 jiwa, Pekerja Penerima Upah-Badan Usaha (PPU-BU) 42.192.311 jiwa, Pekerja Bukan Penerima Upah (PBPU)-Pekerja Mandiri 30.611.003 jiwa, dan Bukan Pekerja (BP) 4.257.927 jiwa.⁴

Saat ini sudah mulai dikenal Era *Society 5.0* yaitu penyempurnaan dari era-era sebelumnya. Di era ini manusia sebagai titik pusatnya (*human centered*) dan berbasis teknologi (*technology based*) untuk memenuhi kebutuhan hidup manusia dengan lebih efektif sehingga semua mengarah ke penggunaan layanan digital.⁵ Digitalisasi tidak hanya memberi peluang dan membawa manfaat besar untuk publik, tetapi juga memberikan tantangan bagi segala bidang kehidupan mampu meningkatkan kualitas dan efisiensi dalam pemenuhan kebutuhan hidup manusia.⁶

Adanya *society 5.0* mendorong terciptanya transformasi digital yang kemudian dapat menimbulkan berbagai tantangan kehidupan. Tidak hanya tantangan, era 5.0 memberikan kesempatan dan peluang untuk digitalisasi di segala bidang. Di sisi lain, perkembangan teknologi telah membawa manfaat yang sangat besar bagi kemajuan peradaban umat manusia.⁷ Pengembangan digitalisasi juga berdampak ke pelayanan kesehatan yang berbasis teknologi. Sesuai dengan Instruksi Presiden Republik Indonesia (2022) yang mengamanatkan kepada 30 Kementrian/Lembaga untuk melakukan optimalisasi pelaksanaan program JKN-KIS.⁸ Sebagai bentuk optimalisasi layanan bagi seluruh peserta dengan mengikuti perkembangan teknologi saat ini, BPJS Kesehatan kemudian turut berlomba-lomba dan berinovasi memberikan perkembangan pelayanan bagi peserta melalui layanan *mobile online* dengan nama Mobile JKN yang diluncurkan sejak tahun 2017.⁹ Mobile JKN merupakan upaya dari BPJS Kesehatan dalam optimalisasi akses pelayanan yang lebih mudah bagi peserta kapanpun dan dimanapun karena informasi peserta dapat diakses cukup melalui satu genggaman.¹⁰ Dengan adanya aplikasi Mobile JKN maka peserta tidak perlu datang ke kantor BPJS Kesehatan sehingga dapat pula mengurangi antrean panjang di kantor.

Hingga saat ini BPJS Kesehatan terus berinovasi melalui fitur-fitur yang disediakan di aplikasi. Beberapa fitur tersebut diantaranya info program JKN, info lokasi fasilitas kesehatan, rencana pembayaran bertahap,

penambahan peserta, informasi peserta, pendaftaran pelayanan di FKTP dan FKRTL, konsultasi dokter, pengaduan layanan JKN, perubahan data peserta, info iuran, pendaftaran auto debet, info riwayat pembayaran, skrining riwayat kesehatan, info riwayat pelayanan, kartu digital, dll. Peserta yang sudah mengunduh aplikasi Mobile JKN di Indonesia sebanyak >1.000.000 user versi android dan >2.000 user versi iOS pada tahun 2017.¹⁰ Upaya dari BPJS Kesehatan ini diharapkan mampu memberikan kualitas layanan terbaik untuk peserta.

Kualitas layanan (*service quality*) merupakan hasil totalitas dari bentuk karakteristik jasa maupun barang yang membuktikan kemampuannya dalam memenuhi kepuasan bagi pelanggannya, baik yang dapat dilihat dengan mata ataupun yang tersembunyi (Kotler, 2000:25) dalam (Petegedkk., 2018).¹¹ Kualitas pelayanan yaitu memberikan pelayanan yang terbaik untuk tercapainya keinginan atau harapan pelanggan.¹² Kualitas layanan yang diberikan harus lebih baik dari apa yang diharapkan oleh pelanggan supaya tidak ada kekecewaan dari pelanggan. Kualitas pelayanan menjadi indikator dalam menilai pelayanan yang diberikan institusi.¹³ Menurut Parasuraman dkk (1988) mengatakan kualitas layanan dapat diukur melalui 5 dimensi, yang merupakan dimensi *tangible* (nyata), *reliability* (keandalan), *responsiveness* (daya tanggap), *assurance* (jaminan) dan *empathy* (empati).¹⁴ Teori pengukuran ini dikenal dengan nama *service quality* atau SERVQUAL. Sedangkan

kepuasan merupakan tingkat perasaan seseorang setelah membandingkan antara kinerja atau hasil yang dirasakan dengan harapan seseorang.¹⁵ Elemen penting dalam memberikan pelayanan yang lebih baik, efektif, dan efisien adalah pengukuran kepuasan. Tingkat kepuasan terhadap pelayanan kesehatan yang diberikan adalah faktor penting guna mewujudkan sistem penyediaan pelayanan yang tanggap keluhan, hemat biaya dan waktu.¹⁶ Berdasarkan penelitian yang dilakukan oleh Boadi, Wenxin, dan Bentum-Micah (2019) dalam Fransiska & Bernarto (2021) menunjukkan bahwa terdapat hubungan positif antara kualitas pelayanan dengan kepuasan pelanggan.¹⁷

BPJS Kesehatan berupaya untuk menjamin tingkat kepuasan peserta di seluruh Indonesia termasuk daerah kabupaten sekalipun. Kabupaten Tegal memiliki luas wilayah 87.878 hektar terbagi dalam 18 wilayah administratif kecamatan. Tahun 2018 total penduduk sebanyak 1.437.225 jiwa dengan proporsi jumlah penduduk usia muda dan usia produktif lebih banyak dibanding usia tua.¹⁸ Indeks Pembangunan Manusia (IPM) terus meningkat dari waktu ke waktu.¹⁹ Hal ini mengindikasikan bahwa penduduk Kab. Tegal dapat menyesuaikan era digitalisasi salah satunya dalam pemberian layanan yang serba modern. Peserta JKN Kabupaten Tegal yang sudah teregister dalam aplikasi Mobile JKN berjumlah 101.622 peserta. Angka ini hanya berkisar 10,4% dari peserta JKN Kabupaten Tegal sebanyak 975.791 peserta.²⁰

Berdasarkan hal tersebut, perlu dilakukan penelitian untuk menganalisis hubungan kualitas layanan aplikasi Mobile JKN terhadap tingkat kepuasan peserta BPJS Kesehatan Kabupaten Tegal.

BAHAN DAN CARA PENELITIAN

Jenis dan rancangan penelitian menggunakan jenis penelitian kuantitatif dengan desain penelitian *cross sectional*. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis hubungan antar variabel. Variabel bebas (*independent*) penelitian adalah karakteristik responden yang terdiri dari 5 subvariabel, yaitu jenis kelamin, usia, pendidikan, pekerjaan, dan segmen peserta serta variabel kualitas layanan terdiri dari 5 dimensi, yaitu *tangible* (nyata), *reliability* (keandalan), *responsiveness* (daya tanggap), *assurance* (jaminan), dan *empathy* (empati). Variabel terikat (*dependent*) penelitian adalah tingkat kepuasan pengguna aplikasi Mobile JKN.

Populasi penelitian ialah seluruh peserta BPJS Kesehatan Kabupaten Tegal yang sudah mengunduh, registasi, dan pernah memanfaatkan aplikasi Mobile JKN. Besar sampel pada penelitian ini dihitung menggunakan rumus *Lameshow* karena jumlah populasi tidak diketahui pasti.²¹ Data yang ada hanya menunjukkan jumlah peserta yang sudah registrasi dalam aplikasi Mobile JKN, tidak terdapat jumlah peserta yang pernah memanfaatkan aplikasi Mobile JKN. Diperoleh hasil sebanyak 100 responden berdasarkan penelitian sebelumnya yang dilakukan oleh Efendy dkk (2022).²² Kriteria

inklusi responden, yaitu: peserta BPJS Kesehatan domisili Kab.Tegal yang sudah mengunduh dan pernah menggunakan aplikasi Mobile JKN, berusia 17 tahun ke atas, dan bersedia menjadi responden. Sedangkan kriteria eksklusi responden, yaitu: karyawan BPJS Kesehatan dan peserta yang tidak bersedia menjadi responden.

Pengambilan sampel menggunakan teknik *accidental sampling* yang dilakukan di beberapa lokasi. Pemilihan lokasi berdasarkan capaian tertinggi penggunaan Mobile JKN FKTP Kabupaten Tegal bulan September 2022 dan perwakilan dari FKTP yang terdiri dari Dokter Praktik Perorangan (DPP) dan Klinik Pratama. Untuk itu, dipilih lokasi pengambilan sampel, yaitu dr. Munirul Anam, Klinik Nurbani, Klinik Syifa Ar-Rachmi, dan Klinik Maxilla Gigi. Kemudian dipilih lokasi pengambilan sampel di BPJS Kesehatan Kantor Kabupaten Tegal sebagai kantor pelayanan peserta JKN Kabupaten Tegal.

Instrumen penelitian yang digunakan adalah kuesioner mengenai kualitas layanan dan tingkat kepuasan aplikasi Mobile JKN. Kuesioner yang dibuat berdasarkan teori *service quality* (SERVQUAL) yang dibuat oleh Parasuraman dkk (1988) dan kuesioner yang dikembangkan dari penelitian Azzahrah & Amelia (2021), Pramono (2019), dan Surury dkk (2022).^{14,23,24,25} Peneliti mendatangi responden untuk membagikan lembar kuesioner atau dengan *scan barcode* untuk pengisian kuesioner *online* melalui *google form*. Pada bagian pertama kuesioner berisi pertanyaan mengenai karakteristik responden.

Bagian kedua, berisi pertanyaan mengenai kualitas layanan, yaitu *tangible* (5 pertanyaan), *reliability* (5 pertanyaan), *responsiveness* (5 pertanyaan), *assurance* (4 pertanyaan), dan *empathy* (3 pertanyaan) dari skala 1 (sangat tidak setuju) hingga 5 (sangat setuju). Bagian ketiga, berisi 3 pertanyaan mengenai tingkat kepuasan dengan satu pertanyaan tertutup dari skala 1 (sangat tidak setuju) hingga 5 (sangat setuju) dan 2 pertanyaan terbuka. Sebelum dilakukan analisis univariat dan bivariat, dilakukan uji validitas dan reliabilitas terlebih dahulu kepada 30 responden pengguna Mobile JKN Kabupaten Tegal secara *online*. Sampel yang digunakan pada *trial study* tidak digunakan kembali pada penelitian utama. Hasil dari uji validitas adalah semua pertanyaan pada kuesioner valid dan hasil nilai *Chronbach's Alpha* dimensi *tangible* (0,753); *reliability* (0,728); *responsiveness* (0,824); *assurance* (0,763); dan *empathy* (0,718). Hasil tersebut di antara 0,70 – 0,90 menunjukkan tingkat reliabilitas yang tinggi.²⁶

Analisis data yang akan digunakan dalam penelitian ini adalah teknik analisis univariat guna melihat persentase dan distribusi frekuensi variabel penelitian serta analisis bivariat guna melihat hubungan kedua variabel. Analisis bivariat dilakukan dengan uji *Chi-Square* dan alternatif *Chi-Square* yaitu *fisher exact*. Pada analisis data, skala pada variabel kualitas layanan diubah menjadi kategori 1 (setuju) apabila nilainya \geq median dan 2 (tidak setuju) apabila nilainya $<$ median. Sedangkan pada variabel tingkat kepuasan, skala diubah menjadi kategori 1 (puas) apabila

nilainya \geq median dan 2 (tidak puas) apabila nilainya $<$ median. Pada uji statistik hubungan karakteristik responden dengan tingkat kepuasan, subvariabel usia yang semula dari 3 kategori disederhanakan menjadi 2 kategori, subvariabel pendidikan yang semula dari 4 kategori disederhanakan menjadi 2 kategori, dan subvariabel segmen peserta yang semula dari 4 kategori disederhanakan menjadi 2 kategori. Penyederhanaan kategori dilakukan karena syarat dari uji *Chi-Square* yaitu sel dengan nilai *expected count* $<$ 5 tidak melebihi 20%. Apabila tidak memenuhi syarat dari uji *Chi-Square*, dilakukan penggabungan sel.²⁷ Analisis dilakukan dengan menggunakan program SPSS 25. Penelitian ini sudah ditinjau dan memperoleh persetujuan dari Komite Etik Penelitian Kesehatan (KEPK) Universitas Negeri Semarang Nomor 543/KEPK/EC/2022.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Dalam tahap ini dilakukan analisis univariat karakteristik responden dengan 5 subvariabel, yaitu jenis kelamin, usia, pendidikan, pekerjaan, dan segmen peserta JKN.

Tabel 1 Distribusi Frekuensi Karakteristik Responden (n:100)

Variabel	n	%
Jenis Kelamin		
1. Perempuan	61	61
2. Laki-Laki	39	39
Usia		
1. < 20 tahun	2	2
2. 20 – 35 tahun	80	80
3. > 35 tahun	18	18
Pendidikan		
1. SD	5	5
2. SMP	10	10

Variabel	n	%
3. SMA	42	42
4. Perguruan Tinggi	43	43
Pekerjaan		
1. Bekerja	69	69
2. Tidak Bekerja	31	31
Segmen Peserta		
1. PBI	17	17
2. PPU	47	47
3. PBPU	34	34
4. BP	2	2
Total	100	100

Sumber: Data Primer, 2022

Berdasarkan Tabel 1 menunjukkan bahwa sebagian besar responden perempuan sejumlah 61 responden (61%). Mayoritas berusia 20 – 35 tahun dengan jumlah 80 responden (80%). Pendidikan terakhir responden sebagian besar pada perguruan tinggi dengan jumlah 43 responden (43%). Sebagian besar bekerja sejumlah 69 responden (69%). Sebagian besar responden dari segmen kepesertaan PPU sejumlah 47 (47%). Kemudian dilakukan analisis univariat variabel kualitas layanan dan tingkat kepuasan dengan data sebagai berikut:

Tabel 2 Distribusi Frekuensi Kualitas Layanan dan Tingkat Kepuasan

Variabel	n	%
Kualitas Layanan		
Tangible		
1. Setuju	79	79
2. Tidak Setuju	21	21
Reliability		
1. Setuju	77	77
2. Tidak Setuju	23	23
Responsiveness		
1. Setuju	76	76
2. Tidak Setuju	24	24
Assurance		
1. Setuju	80	80
2. Tidak Setuju	20	20
Empathy		
1. Setuju	73	73
2. Tidak Setuju	27	27
Tingkat Kepuasan		
1. Puas	87	87

Variabel	n	%
2. Tidak Puas	13	13
Total	100	100

Sumber: Data Primer, 2022

Berdasarkan Tabel 2 sebagian besar responden merasa setuju dengan pernyataan yang diajukan mengenai kualitas layanan, dengan rincian dimensi *tangible* sebanyak 79 responden (79%) setuju, *reliability* sebanyak 77 responden (77%) setuju, *responsiveness* sebanyak 76 responden (76%) setuju, *assurance* sebanyak 80 responden (80%) setuju, *empathy* sebanyak 73 responden (73%) setuju, dan variabel tingkat kepuasan sebanyak 87 responden (87%) merasa puas. Kemudian dilakukan analisis bivariat dengan hasil sebagai berikut:

Tabel 3 Hasil Uji Statistik Hubungan Karakteristik Responden dengan Tingkat Kepuasan

Variabel	Tingkat Kepuasan				P Value
	Puas		Tidak Puas		
	n	%	n	%	
Jenis Kelamin					
1. Perempuan	54	54	7	7	0,571 ^a
2. Laki-Laki	33	33	6	6	
Usia*					
1. Dewasa Awal	71	71	11	11	1,000 ^b
2. Dewasa Akhir	16	16	2	2	
Pendidikan*					
1. Pendidikan Tinggi	75	75	12	12	1,000 ^b
2. Pendidikan Rendah	12	12	1	1	
Pekerjaan					
1. Bekerja	58	58	11	11	0,334 ^b
2. Tidak Bekerja	29	29	2	2	
Segmen Peserta*					
1. PBI dan PPU	56	56	8	8	1,000 ^b
2. PBPU dan BP	31	31	5	5	

Sumber: Data Primer, 2022; a: *Chi-Square*, b: *Fisher exact*, dan *: menjadi 2 kategori

Tabel 3 menunjukkan tabel silang antara karakteristik responden (subvariabel jenis kelamin, usia, pendidikan, pekerjaan,

dan segmen peserta) dengan tingkat kepuasan pengguna terhadap aplikasi Mobile JKN. Hasil analisa subvariabel jenis kelamin, usia, pendidikan, pekerjaan, dan segmen peserta menggunakan *Chi-Square* dan *fisher exact* dengan hasil nilai $p > 0,05$. Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa tidak terdapat hubungan yang signifikan antara subvariabel jenis kelamin, usia, pendidikan, pekerjaan, dan segmen peserta dengan tingkat kepuasan pengguna Mobile JKN.

Tabel 4 Hasil Uji Statistik Hubungan Kualitas Layanan dengan Tingkat Kepuasan

Variabel	Tingkat Kepuasan				P Value
	Puas		Tidak Puas		
	n	%	n	%	
Tangible					
1. Setuju	74	74	5	5	0,001* ^b
2. Tidak Setuju	13	13	8	8	
Reliability					
1. Setuju	74	74	3	3	0,000* ^b
2. Tidak Setuju	13	13	10	10	
Responsiveness					
1. Setuju	72	72	4	4	0,000* ^b
2. Tidak Setuju	15	15	9	9	
Assurance					
1. Setuju	75	75	5	5	0,000* ^b
2. Tidak Setuju	12	12	8	8	
Empathy					
1. Setuju	71	71	2	2	0,000* ^b
2. Tidak Setuju	16	16	11	11	

Sumber: Data Primer, 2022; a. *Chi-Square* dan b. *Fisher exact*

Tabel 4 menunjukkan tabel silang antara kualitas layanan (*tangible, reliability, responsiveness, assurance, dan empathy*) dengan tingkat kepuasan pengguna terhadap aplikasi Mobile JKN. Hasil analisa dimensi

tangible, reliability, responsiveness, assurance, dan empathy menggunakan *fisher exact* dengan hasil nilai $p < 0,05$. Dengan demikian kesimpulan yang diambil adalah terdapat hubungan yang signifikan antara dimensi *tangible, reliability, responsiveness, assurance, dan empathy* dengan tingkat kepuasan pengguna Mobile JKN. Artinya semakin baik variabel kualitas layanan (*tangible, reliability, responsiveness, assurance, dan empathy*) maka semakin puas tingkat kepuasan pengguna Mobile JKN.

Tabel 5 Distribusi Frekuensi Tingkat Kepuasan Terhadap Fitur Mobile JKN

Tingkat Kepuasan	n	%
Fitur Paling Memuaskan		
1. Perubahan Data Peserta	29	29
2. Pendaftaran Pelayanan (Antrean)	16	16
3. Info Peserta	14	14
4. Info Iuran	6	6
5. Kartu Digital	5	5
6. Info Lokasi Fasilitas Kesehatan	4	4
7. Konsultasi Dokter	3	3
8. Info Ketersediaan Tempat Tidur	2	2
9. Penambahan Peserta	2	2
10. Pengaduan Layanan JKN	2	2
11. Semuanya	3	3
12. Tidak Ada	12	12
13. Lainnya	2	2
Fitur Paling Tidak Memuaskan		
1. Tidak Ada	77	77
2. Perubahan Data Peserta	7	7
3. Konsultasi Dokter	4	4
4. Pengaduan Layanan JKN	2	2
5. Lainnya	10	10

Sumber: Data Primer, 2022

Berdasarkan Tabel 5 pada pertanyaan terbuka mengenai tingkat kepuasan, sebanyak 29 responden (29%) mengatakan bahwa fitur perubahan data peserta menjadi fitur yang paling memuaskan, diikuti dengan

fitur pendaftaran pelayanan (antrean) dengan jumlah responden sebanyak 16 responden (16%). Untuk fitur yang paling tidak memuaskan sebanyak 77 responden (77%) mengatakan tidak ada fitur yang tidak memuaskan, secara umum fitur yang ditawarkan sudah memuaskan. Namun, 7 responden (7%) mengatakan bahwa fitur perubahan data peserta menjadi fitur yang paling tidak memuaskan.

Salah satu inovasi reformasi birokrasi pelayanan publik pemerintahan Indonesia adalah dengan mengembangkan layanan kesehatan yang berbasis teknologi. Dalam mengatasi kendala dan permasalahan yang ada, BPJS Kesehatan mengembangkan kanal layanan yang dimiliki, seperti Mobile JKN. Pengembangan ini dilakukan untuk memenuhi kebutuhan masyarakat yang menginginkan pelayanan serba cepat, mudah, dan pasti.²⁸ Namun demikian, digitalisasi pelayanan publik terkadang menjadi tidak efisien karena tidak ramah digunakan oleh segala usia. Untuk itu transformasi digital yang sesungguhnya adalah bagaimana sistem digitalisasi mampu diakses oleh semua penggunanya.²⁹

Dari hasil analisis data yang ada, didapat hasil bahwa tidak terdapat hubungan yang signifikan antara jenis kelamin dengan tingkat kepuasan pengguna Mobile JKN. Penelitian oleh Althumairi dkk (2022) juga menyimpulkan hal serupa dimana jenis kelamin tidak berpengaruh terhadap kepuasan terhadap *telemedicine*.³⁰ Akan tetapi, penelitian Mason dkk (2022) mendapatkan hasil bahwa jenis kelamin

berpengaruh signifikan terhadap kepuasan penggunaan *telemedicine*. Perempuan cenderung merasa lebih puas dengan penggunaan *telemedicine* karena biaya yang dikeluarkan pada penggunaan *telemedicine* jauh lebih hemat.³¹ Hal ini dikaitkan dengan kecenderungan perempuan yang lebih memperhatikan biaya produk dan jasa dibandingkan laki-laki.

Berdasarkan hasil analisis didapatkan bahwa tidak terdapat hubungan yang signifikan antara usia dengan tingkat kepuasan pengguna Mobile JKN. Relevan dengan penelitian Althumairi dkk (2022) dimana usia tidak mempengaruhi kepuasan terhadap *telemedicine*.³⁰ Sedangkan hasil penelitian Lahat & Shatz (2021) menyebutkan bahwa pasien yang setuju dengan penggunaan *telecare* cenderung berusia lebih muda.³² Hubungan ini dimungkinkan karena pada populasi yang lebih muda, mereka lebih paham terhadap teknologi dibanding dengan populasi yang lebih tua.³³ Usia yang lebih tua akan menemukan kesulitan saat mendapat informasi baru karena penurunan kognitif dan memori. Hal ini berhubungan dengan proses penuaan.³⁴

Hasil analisis tidak terdapat hubungan yang signifikan antara pendidikan dengan tingkat kepuasan pengguna Mobile JKN. Sejalan dengan penelitian Ajie & Prameswari (2022) yang menyimpulkan tidak ada hubungan pendidikan dengan kepuasan penggunaan layanan telefarmasi.³⁵ Sedangkan hasil penelitian Falah & Syamsidar (2021) mengatakan bahwa

semakin tinggi pendidikan, maka akan semakin besar minat untuk memanfaatkan teknologi digital, pendidikan rendah cenderung memilih layanan secara langsung dibandingkan layanan digital.³⁶ Penelitian oleh Patel dkk (2022) juga mengatakan orang dengan pendidikan lebih rendah mempengaruhi persepsi mereka mengenai *telemedicine* karena tingkat literasi yang kurang.³⁷

Dari hasil analisis diperoleh hasil tidak terdapat hubungan yang signifikan antara pekerjaan dengan tingkat kepuasan pengguna Mobile JKN. Berlawanan dengan hasil penelitian Nurhidayah (2020) yang menyimpulkan bahwa terdapat hubungan yang signifikan antara pekerjaan dengan penggunaan aplikasi *e-health*.³³ Penelitian yang dilakukan Saryoko dkk (2019) menunjukkan perbedaan yang mencolok antara pekerja karyawan swasta dengan penggunaan Mobile JKN dimana pekerja karyawan swasta menjadi bidang pekerjaan pengakses aplikasi Mobile JKN terbanyak.³⁸ Penelitian Falah & Syamsidar (2021) mendapati sebagian besar responden pengguna aplikasi *chatbot* adalah pekerja kantoran dari instansi pemerintah maupun swasta. Hal ini dikarenakan mereka dengan pekerjaan kantoran lebih lama menghabiskan waktunya di kantor sehingga aplikasi *chatbot* dirasa membantu responden dengan tidak perlu datang ke fasilitas kesehatan.³⁶

Begitu pula dengan subvariabel segmen peserta yang tidak terdapat hubungan dengan tingkat kepuasan

pengguna Mobile JKN. Segmen peserta yang paling banyak menggunakan aplikasi Mobile JKN adalah segmen PPU-BU yakni sebanyak 7.563 (57%) dari total pengguna sebanyak 59.163 pada tahun 2017. Kemudian angka ini berubah pada tahun 2018 menjadi 24.568 (55%) dari total pengguna sebanyak 44.929 peserta. Angka ini meningkat pada tahun 2019 menjadi 59.163 (56%) dari total pengguna sebanyak 105.222.³⁹

Dalam hasil penelitian yang dilakukan, kelima subvariabel karakteristik responden (jenis kelamin, usia, pendidikan, pekerjaan, dan segmen peserta) tidak berhubungan signifikan dengan tingkat kepuasan pengguna Mobile JKN. Hasil penelitian sejalan dengan penelitian Sediono & Kusumadewi (2022) menyebutkan bahwa jenis kelamin, usia, dan pendidikan tidak mempengaruhi penerimaan pengguna, pengalaman pengguna, dan kualitas layanan terhadap aplikasi layanan kesehatan *online*.⁴⁰ Karakteristik individu merupakan karakteristik dasar masing-masing individu yang terbentuk dari dalam maupun luar individu. Karakteristik individu merupakan gambaran khas dari tiap individu yang terdiri dari keterampilan, kemampuan, latar belakang, pengalaman, cara pandang tujuan, serta kebutuhan setiap orang yang tentunya berbeda-beda. Untuk itu, karakteristik individu sangat menentukan kemampuan digital seseorang.⁴¹

Hasil analisis hubungan antara dimensi *tangible* dengan tingkat kepuasan adalah terdapat hubungan signifikan antara dimensi *tangible* dengan tingkat kepuasan

terhadap aplikasi Mobile JKN. Serupa dengan penelitian Rahmat dkk (2022) menyebutkan bahwa terdapat hubungan yang signifikan pada tingkat harapan dan tingkat kepuasan *telemedicine* pada dimensi *tangible*.⁴² Berdasarkan penelitian oleh Althumairi dkk (2022) menyebutkan bahwa terdapat hubungan antara dimensi *tangible* dengan kepuasan *telemedicine*.³⁰ *Tangible* merupakan bukti fisik dari apa yang diberikan oleh suatu layanan. Tampilan visual yang menarik, tulisan yang jelas, dan mudah dibaca menjadi hal yang penting sebagai ukuran yang dapat dilihat dan dinilai atas kualitas pelayanan yang diberikan.⁴³

Berdasarkan analisis data yang dilakukan, terdapat hubungan yang signifikan antara dimensi *reliability* dengan tingkat kepuasan terhadap aplikasi Mobile JKN. Hasil dari penelitian sejalan dengan penelitian Efendy dkk (2022) yang menyimpulkan terdapat pengaruh antara *reliability* dengan kepuasan pengguna Mobile JKN.²² Berdasarkan penelitian Hoque & Trustee (2021) terdapat korelasi yang kuat dan positif antara *reliability* dengan kepuasan pengguna *telemedicine*.⁴⁴ Penelitian yang dilakukan Dewi & Sunariani (2022) menyebutkan bahwa *reliability* memberikan kepuasan kepada pengguna *telemedicine* karena layanan yang diberikan tidak berbelit-belit, sangat mudah digunakan, dan semua yang dibutuhkan oleh pengguna dapat dijawab dengan baik. Artinya ini menjadi alasan mengapa *reliability* berpengaruh terhadap kepuasan penggunanya.⁴³

Dari hasil analisis terdapat hubungan yang signifikan antara dimensi *responsiveness* dengan tingkat kepuasan terhadap aplikasi Mobile JKN. Hasil penelitian relevan dengan penelitian Althumairi dkk (2022) dimana kesimpulan yang diperoleh ialah terdapat hubungan antara dimensi *responsiveness* dengan kepuasan *telemedicine*.³⁰ Penelitian oleh Dewi & Sunariani (2022) menyatakan bahwa *responsiveness* harus diperhatikan dalam memberikan kualitas layanan *telemedicine*. Hasil penelitian menyebutkan bahwa pasien merasa informasi yang diberikan jelas. Kemudian mengenai kecepatan waktu dalam merespon kebutuhan pasien menjadi sangat penting dalam kelanjutan pasien kedepannya karena akan mempengaruhi berlanjut atau tidaknya penggunaan layanan *telemedicine* kembali.⁴³

Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan terdapat hubungan yang signifikan antara dimensi *assurance* dengan tingkat kepuasan terhadap aplikasi Mobile JKN. Serupa dengan penelitian Althumairi dkk (2022) yang menyebutkan bahwa terdapat hubungan antara dimensi *assurance* dengan kepuasan *telemedicine*.³⁰ Berdasarkan hasil analisis, dimensi *assurance* mendapat nilai paling tinggi dibandingkan dengan dimensi lain. Artinya, pengguna Mobile JKN memiliki kepercayaan yang tinggi terhadap aplikasi Mobile JKN. Hal ini sesuai dengan kesimpulan penelitian Abidin dkk (2022) di mana responden mempunyai kepercayaan yang tinggi terhadap aplikasi Mobile JKN.

Kepercayaan memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap keputusan memilih menggunakan Mobile JKN.⁴⁵ *Assurance* menjadi salah satu aspek dalam menilai kualitas layanan karena berkaitan dengan kemampuan untuk menumbuhkan kepercayaan dan keyakinan kepada pasien terhadap pelayanan yang ditawarkan dalam *telemedicine*.⁴³

Hasil analisis data menunjukkan bahwa terdapat hubungan yang signifikan antara dimensi *empathy* dengan tingkat kepuasan terhadap aplikasi Mobile JKN. Relevan dengan penelitian Tantarto dkk (2020) dengan hasil terdapat hubungan signifikan antara *emphaty* dengan kepuasan pasien dalam penggunaan *telemedicine*.⁴⁶ Berdasarkan pembahasan dalam penelitian Dewi & Sunariani (2022) menyebutkan bahwa *empathy* berkaitan terhadap penilaian kualitas layanan terhadap *telemedicine* karena merupakan aspek yang menekankan pada pemberian rasa perhatian kepada pasien. Dimensi *empathy* berkaitan dengan bagaimana cara petugas merespon keluhan pasien.⁴³

Dari analisis hubungan kualitas layanan dengan tingkat kepuasan didapatkan hasil bahwa terdapat hubungan signifikan antara kualitas layanan (*tangible, reliability, responsiveness, assurance, dan empathy*) terhadap tingkat kepuasan pengguna Mobile JKN. Hal ini sesuai dengan penelitian yang dilakukan Efendy dkk (2022) yang menyimpulkan bahwa terdapat pengaruh kualitas layanan terhadap tingkat kepuasan

pengguna aplikasi Mobile JKN.²² Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan oleh Narmansyah dkk (2022) menyatakan bahwa terdapat hubungan kualitas layanan terhadap tingkat pemanfaatan Mobile JKN di Kota Makassar.⁴⁷ Dengan memberikan kualitas layanan terbaik, memahami apa yang menjadi kebutuhan serta keinginan peserta menjadi hal esensial yang berpengaruh terhadap kepuasan peserta.⁴⁸ Penelitian oleh Lu dkk (2021) menyimpulkan bahwa dimensi *tangible, reliability, responsiveness, assurance, dan empathy* merupakan hal yang penting pada pemberian layanan *teleconsultation* karena kepuasan pasien mengacu pada persepsi dan evaluasi mereka terhadap kualitas layanan yang diberikan.⁴⁹

Berdasarkan analisis dari hasil penilaian terhadap fitur Mobile JKN, didapatkan hasil bahwa fitur yang paling memuaskan adalah fitur perubahan data peserta, lebih khusus dalam perubahan fasilitas kesehatan. Seperti apa yang disimpulkan Lubis (2022) bahwa fitur-fitur yang paling banyak dimanfaatkan adalah perubahan lokasi FKTP dan perubahan alamat peserta.⁵⁰ Beberapa faktor yang membuat peserta JKN melakukan perubahan lokasi FKTP, diantaranya apa yang dibutuhkan mampu dipenuhi di FKTP lain, rasa nyaman saat berobat di FKTP tertentu, dan mutu layanan FKTP.⁵¹ Kemudian diikuti dengan fitur pendaftaran pelayanan (*antrean*) menjadi fitur paling memuaskan selanjutnya. Fitur pendaftaran pelayanan (*antrean*) memudahkan peserta dalam melakukan

pendaftaran di saat akan berobat di FKTP karena nomor antrean dapat diakses dari rumah.⁵² Kemudian berdasarkan hasil penelitian oleh Suhadi dkk (2022) mengatakan bahwa Mobile JKN membuat masyarakat merasa terbantu, memudahkan dan mempercepat pelayanan, menghemat biaya, mengurangi antrean yang panjang, meningkatkan pelayanan JKN, serta meningkatkan kepuasan pelayanan.⁵³

Secara umum, tidak ada fitur yang paling tidak memuaskan. Di luar fitur pada aplikasi Mobile JKN, hal yang masih menjadi kendala adalah kesulitan dalam registrasi akun Mobile JKN. Dari hasil penelitian Angelita dkk (2021) dijelaskan beberapa hal yang menjadi kerumitan dalam penggunaan aplikasi Mobile JKN, seperti keterbatasan kuota dan internet karena Mobile JKN membutuhkan akses internet dan pulsa, kesulitan penggunaannya bagi peserta usia lanjut, kesulitan meng-*update* keaktifan peserta JKN, tidak dapat memindahkan kartu digital ke *email*, tidak dapat melakukan pembayaran premi bulanan, susah *log in*, dan sulit dalam memperbarui data diri.²⁸ Studi literatur oleh Anaqamy & Prayoga (2022) menyebutkan bahwa perlu terusnya evaluasi terkait kualitas layanan lebih khusus mengenai 5 dimensi *tangible*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, dan *empathy* untuk terus meningkatkan kepuasan pengguna Mobile JKN.⁵⁴

KESIMPULAN

Dari hasil penelitian disimpulkan bahwa tidak terdapat hubungan yang signifikan antara karakteristik responden yaitu jenis kelamin, usia, pendidikan, pekerjaan, dan segmen peserta terhadap tingkat kepuasan pengguna Mobile JKN. Namun, terdapat hubungan yang signifikan antara kualitas layanan (*tangible*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, dan *empathy*) terhadap tingkat kepuasan pengguna Mobile JKN. Hasil penelitian juga menunjukkan bahwa fitur perubahan data peserta menjadi fitur yang paling memuaskan dan tidak ada fitur yang tidak memuaskan.

Saran untuk BPJS Kesehatan diharapkan untuk tetap mempertahankan dan terus mengevaluasi serta meningkatkan kualitas layanan aplikasi Mobile JKN. Dalam hal ini adalah terus berinovasi dalam mengutamakan tampilan visual dalam aplikasi sehingga dapat mudah dipahami oleh pengguna, memahami apa yang dibutuhkan oleh peserta dengan terus mengembangkan fitur-fitur di dalamnya, memberikan sistem pelayanan yang mudah dan tidak berbelit-belit, meningkatkan kecepatan dalam memberikan respon layanan kepada pengguna, terus menjaga kepercayaan dan keyakinan peserta JKN dalam menggunakan aplikasi Mobile JKN dengan memberikan informasi yang akurat, serta memberikan respon terbaik terhadap kebutuhan maupun keluhan yang disampaikan peserta melalui aplikasi Mobile JKN. Kemudian saran untuk penelitian selanjutnya adalah dapat meningkatkan

jumlah sampel penelitian dan penambahan subvariabel dalam karakteristik responden, seperti jangka waktu pemanfaatan aplikasi Mobile JKN dan pendapatan tiap bulan.

TERIMA KASIH

Ucapan terima kasih peneliti sampaikan kepada BPJS Kesehatan RI dan BPJS Kesehatan Kantor Cabang Tegal yang telah memberikan izin pelaksanaan penelitian. Terima kasih kepada BPJS Kesehatan Kantor Kabupaten Tegal, dr. Munirul Anam, Klinik Nurbani, Klinik Syifa Ar-Rachmi, dan Klinik Maxilla Gigi yang telah memberikan izin untuk tempat pengambilan sampel penelitian.

REFERENSI

1. Republik Indonesia. Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 24 Tahun 2011 Tentang Badan Penyelenggara Jaminan Sosial. Republik Indonesia Jakarta: Republik Indonesia; 2011.
2. Presiden Republik Indonesia. Peraturan Presiden Republik Indonesia Nomor 12 Tahun 2013 Tentang Jaminan Kesehatan. Republik Indonesia Jakarta, Jakarta: Republik Indonesia; 2013.
3. Humas BPJS Kesehatan. Layanan Kesehatan JKN, Mutu dan Pemerataan Akses Fasilitas Kesehatan jadi Tantangan [Internet]. BPJS Kesehatan. 2022 [cited 2022 Dec 1]. Available from: <https://www.bpjs-kesehatan.go.id/bpjs/post/read/2022/2450/Layanan-Kesehatan-JKN-Mutu-dan-Pemerataan-Akses-Fasilitas-Kesehatan-jadi-Tantangan>
4. BPJS Kesehatan. Peserta Program JKN [Internet]. BPJS Kesehatan. 2022 [cited 2022 Dec 1]. Available from: <https://bpjs-kesehatan.go.id/bpjs/>
5. Wigena NR, Alghifari MD, Kamilah NR, Nurhalimah H, Nugraha RG. Pengaruh Era Society 5.0 Terhadap Nilai-Nilai Pancasila Yang Menjadi Tantangan Masyarakat Indonesia. *Jurnal Kewarganegaraan*. 2022 Jun;6(1):1982–6.
6. Ayu IW, Zulkarnaen, Fitriyanto S. Budaya Digital Dalam Transformasi Digital Menghadapi Era Society 5.0. *Jurnal Pengembangan Masyarakat Lokal*. 2022 Jun;5(1):20–5.
7. Ngafifi M. Kemajuan Teknologi Dan Pola Hidup Manusia Dalam Perspektif Sosial Budaya. *Jurnal Pembangunan Pendidikan: Fondasi dan Aplikasi*. 2014;2(1):33–47.
8. Republik Indonesia. Instruksi Presiden Republik Indonesia Nomor 1 Tahun 2022 Tentang Optimalisasi Pelaksanaan Program Jaminan Kesehatan Nasional. Republik Indonesia Jakarta: Republik Indonesia; 2022.
9. Humas BPJS Kesehatan. Ikuti Perkembangan Zaman, Mobile JKN Satu Genggaman Untuk Berbagai Kemudahan [Internet]. BPJS Kesehatan. 2020 [cited 2022 Sep 5]. Available from: <https://www.bpjs-kesehatan.go.id/bpjs/post/read/2020/1671/Ikuti-Perkembangan-Zaman-Mobile-JKN-Satu-Genggaman-Untuk-Berbagai-Kemudahan>
10. Humas BPJS Kesehatan. Akses Pelayanan Dalam Genggaman BPJS Kesehatan Luncurkan Aplikasi Mobile JKN, Banyak Manfaat dan Mudahkan Peserta JKN-KIS [Internet]. BPJS Kesehatan. 2017 [cited 2022 Sep 5]. Available from: <https://www.bpjs-kesehatan.go.id/bpjs/index.php/post/read/2017/596/Akses-Pelayanan-Dalam-Genggaman-BPJS-Kesehatan-Luncurkan-Aplikasi-Mobile-JKN-Banyak-Manfaat-dan-Mudahkan-Peserta-JKN-KIS>
11. Petege A, Worang FG, Ogi IWJ. Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Produk Tabungan Terhadap Loyalitas Nasabah Pada PT. Bank Sulut Go Cabang Utama Manado. *Jurnal EMBA*. 2018 Apr;6(2):1038–47.
12. Normasari S, Kumadji S, Kusumawati A. Pengaruh Kualitas Pelayanan

- Terhadap Kepuasan Pelanggan, Citra Perusahaan Dan Loyalitas Pelanggan. *Jurnal Administrasi Bisnis (JAB)*. 2013 Dec;6(2):1–9.
13. Dewie A, Kusika SY. Kualitas Pelayanan Kehamilan Berhubungan Dengan Kepuasan Pengguna Badan Penyelenggara Jaminan Sosial Kesehatan (BPJS-Kes). *Care: Jurnal Ilmiah Ilmu Kesehatan*. 2021;9(3):519–29.
 14. Parasuraman A, Zeithaml VA, Berry LL. SERVQUAL: A Multiple-Item Scale for Measuring Consumer Perceptions of Service Quality. *Journal of Retailing*. 1988;64(1).
 15. Rohaeni H, Marwa N. Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan. *Jurnal Ecodemica: Jurnal Ekonomi, Manajemen, dan Bisnis*. 2018 Sep;2(2):312–8.
 16. W. IGASW, Pertiwi NKFR, Prasetya MA. Gambaran Tingkat Kepuasan Pasien Peserta BPJS Dan Pasien Umum Terhadap Pelayanan Di Faskes Tingkat Pertama Poli Gigi Puskesmas IV Denpasar Selatan. *Bali Dental Journal*. 2019;3(2):64–9.
 17. Fransiska C, Bernarto I. Pengaruh Kualitas Layanan terhadap Kepuasan Pelanggan dan Keberlanjutan Penggunaan pada Pengguna Aplikasi Kesehatan. *Jurnal Administrasi Bisnis (JAB)*. 2021;11(2):132–42.
 18. Pemerintah Kabupaten Tegal. RKPD Kabupaten Tegal 2021. Kabupaten Tegal; 2021.
 19. Pemerintah Kabupaten Tegal. Perubahan RPJMD Kabupaten Tegal Tahun 2019-2024. Kabupaten Tegal; 2021.
 20. BPJS Kesehatan. Peserta Program JKN Kabupaten Tegal. Kabupaten Tegal; 2022 Sep.
 21. Oktavia N. *Sistematika Penulisan Karya Ilmiah*. 1st ed. Selvasari R, editor. Yogyakarta: Deepublish; 2015. 35 p.
 22. Efendy I, Nyorong M, Amirah A, Sari F. National Health Insurance (JKN) Mobile Application Use Towards Satisfaction of Participants of the Health Social Security Implementing Agency (BPJS) in Madani Hospital in Medan City. *Journal of Medical and Health Studies*. 2022;3(1):26–34.
 23. Azzahrah F, Amelia L. Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Aplikasi Maxim Mobile Terhadap Kepuasan Pengguna Dengan Metode Servqual. *Jurnal Teknologi Sistem Informasi (JTSI)*. 2021 Apr;2(1):59–68.
 24. Pramono AY. Analysis of Service Quality Based on Patient's Assessment and Expectation in Mother and Child Hospital of Surabaya. *Jurnal Administrasi Kesehatan Indonesia (JAKI)*. 2019 Dec;7(2):199–206.
 25. Surury I, Ali LH, Prastiwi ND. Satisfaction of Non-COVID-19 Patients Under National Health Insurance (JKN) in Changes in Health Service During The COVID-19 Pandemic and Associated Factors. *Jurnal Ekonomi Kesehatan Indonesia*. 2022;7(1):23–35.
 26. Sanaky MM, Saleh LMoh, Titaley HD. Analisis Faktor-Faktor Penyebab Keterlambatan Pada Proyek Pembangunan Gedung Asrama Man 1 Tulehu Maluku Tengah. *Jurnal SIMETRIK*. 2021 Jun;11(1):432–9.
 27. Norfai, Indah MF, Nugroho PS, Qariati NI, Hadi Z, Rahman E, et al. Aplikasi Program Stata: Analisis Data Penelitian Untuk Bidang Kesehatan. Anwary AZ, editor. Klaten: Lakeisha; 2022.
 28. Angelita M, Lukman S, Tahir I. Inovasi dan Efektivitas Pelayanan Melalui Mobile JKN Pada BPJS Kesehatan di Jakarta Selatan. *MEDIUM*. 2021 Dec;9(2):292–305.
 29. Yen LP, Gong R. Digital Public Administration Services: Is Technology Adoption Enough? *Khazanah Research Institute*. 2022;7(22):1–7.
 30. Althumairi A, AlHabib AF, Alumran A, Alakrawi Z. Healthcare Providers' Satisfaction with Implementation of Telemedicine in Ambulatory Care during COVID-19. *Healthcare*. 2022;10(7):1–13.
 31. Mason AN, Brown M, Mason K. Telemedicine Patient Satisfaction Dimensions Moderated by Patient Demographics. *Healthcare (Switzerland)*. 2022;10(6):1–10.
 32. Lahat A, Shatz Z. Telemedicine in Clinical Gastroenterology Practice:

- What Do Patients Prefer? Therap Adv Gastroenterol. 2021;14:1–9.
33. Nurhidayah R. Analisis Tingkat Kepuasan Tenaga Kesehatan terhadap Penerapan Aplikasi E-Health Layanan Kesehatan Digitalisasi di Klinik Anggota Klinik Indonesia Kediri. *Journal of Hospital Management and Services*. 2020 Dec;2(2):36–47.
 34. Budiarto R. Analisis Faktor Adopsi Aplikasi Mobile Berdasarkan Pengalaman, Usia dan Jenis Kelamin Menggunakan UTAUT2. *Register: Jurnal Ilmiah Teknologi Sistem Informasi*. 2018 Jul 1;3(2):114–26.
 35. Ajie W, Prameswari D. Hubungan Karakteristik Pasien dengan Kepuasan Pelayanan Telefarmasi di Salah Satu Rumah Sakit Kota Bandung. *Prosiding Riset Kesehatan*. 2022 Aug;1(1):18–21.
 36. Falah F, Syamsidar. Pengaruh Penerapan Aplikasi Chatbot Sebagai Media Informasi Online Terhadap Kepuasan Pengguna Layanan Kesehatan Primer di Masa Pandemi COVID-19. *Bina Generasi: Jurnal Kesehatan*. 2021;12(2):18–23.
 37. Patel PN, Patel PA, Bhagat D, Chittaluru N, Bhatt H, Jager R, et al. Telemedicine for Retinal Disease During the COVID-19 Pandemic: Survey of the Patient Perspective. *Ophthalmol Ther*. 2022 Aug;11:1925–36.
 38. Saryoko A, Hendri, Sukmana SH. Pengukuran Layanan Pada Aplikasi Mobile JKN Menggunakan Metode Servqual. *Paradigma - Jurnal Komputer dan Informatika Akademi Bina Saran Informatika*. 2019 Sep;21(2):157–66.
 39. Wahyudi W, Mukhsin Moh, Nupus H. Meningkatkan Intention To Use Aplikasi Mobile JKN Melalui Perceived Usefulness Dan Attitude Towards Use Sebagai Variabel Intervening (Studi pada Pengguna Aplikasi Mobile JKN Segmen Pekerja Penerima Upah Badan Usaha di Wilayah BPJS Kesehatan Cabang Serang). *Jurnal Riset Bisnis dan Manajemen Tirtayasa (JRBMT)*. 2021;5(1):98–116.
 40. Sediono M, Kusumadewi S. Analisis User Acceptance Pada Aplikasi Layanan Kesehatan Online Di Jawa Tengah Dan Daerah Istimewa Yogyakarta. *JATISI (Jurnal Teknik Informatika dan Sistem Informasi)*. 2022 Mar;9(1):203–18.
 41. Nurlaila L. Pengaruh Karakteristik Individu, Dukungan Organisasi, dan Pola Pemanfaatan Media Digital Terhadap Kompetensi Digital Guru SMP Pada Masa Pandemi COVID-19. In: *National Conference on Social Science and Religion (NCSSR 2022)*. 2022. p. 138–48.
 42. Rahmat SM, Girsang E, Mutia MS, Nasution AN. Analysis Of Telemedicine-Based Services Implementation During Pandemic: A Single Center Study. *International Journal of Health and Pharmaceutical*. 2022;28(8):425–39.
 43. Dewi MS, Sunariani NN. Adopsi Telemedicine Di Era New Normal. *E-Jurnal Ekonomi dan Bisnis Universitas Udayana*. 2022;11(02):153–68.
 44. Hoque SI, Trustee M. Evaluation of Patients' Satisfaction in Telemedicine Service Quality: a Case Study on Maizbhanderi Foundation, Fatikchari, Bangladesh. *American Economic & Social Review*. 2021;8(1):1–10.
 45. Abidin Z, Yacob S, Edward. Kualitas Layanan Mobile dan Kepercayaan Terhadap Keputusan Memilih Layanan Mobile Jaminan Kesehatan Nasional (JKN) di BPJS Kesehatan Kota Jambi. *Jurnal Ekonomi Manajemen Sistem Informasi*. 2022;3(1):485–96.
 46. Tantarto T, Kusnadi D, Sukandar H. Analysis of Service Quality Towards Patient Satisfaction (Comparative Study of Patients Using Telemedicine Application and Face to Face Consultation in Healthcare). *EJBMR, European Journal of Business and Management Research*. 2020;5(5):1–7.
 47. Narmansyah S, Indar, Rahmadani S, Arifin MA, Thaha RM. Analisis Pemanfaatan Sistem Informasi JKN Mobile Di Kota Makassar. *SEHATRAKYAT (Jurnal Kesehatan Masyarakat)*. 2022 Aug;1(3):196–204.
 48. Sari AF, Suprpto SI. Analysis of Factors Affecting the Level of Patient

- Satisfaction on the Mobile JKN Registration Procedure at Public Health CenterGuluk-Guluk Sumenep Regency. *Journal for Quality in Public Health*. 2022 May;5(2):425–34.
49. Lu W, Hou H, Ma R, Chen H, Zhang R, Cui F, et al. Influencing Factors of Patient Satisfaction in Teleconsultation: A Cross-Sectional Study. *Technol Forecast Soc Change*. 2021;168:1–13.
50. Lubis YM. Pelayanan Peserta JKN-KIS Selama Pandemi Pada BPJS Kesehatan. *PRAJA Observer: Jurnal Penelitian Administrasi Publik*. 2022;2(2):42–6.
51. Sudiari M. Pemilihan Fasilitas Kesehatan Tingkat Pertama Pada Pasien Peserta BPJS Kesehatan. *Bali Medika Jurnal*. 2022;9(1):99–106.
52. Putra BK, Dewi RM, Fadilah YH, Roziqin A. Reformasi Birokasi Dalam Pelayanan Publik Melalui Mobile JKN di Kota Malang. *Jurnal Ilmiah Publika*. 2021;9(1):1–13.
53. Suhadi, Jumakil, Kamrin, Irma. Dampak Penggunaan Aplikasi Mobile JKN terhadap Pelayanan BPJS. *Jurnal Kesehatan*. 2022;15(1):11–22.
54. Anaqamy LS, Prayoga D. Factor Affecting User Satisfaction of Mobile JKN Application: A Literatur Review. *Jurnal Mantik*. 2022;6(1):649–56.