

Pengaruh *E-Service Quality* Terhadap Kepuasan Pasien BPJS Pengguna *Mobile JKN* Di Rumah Sakit Umum Daerah Doloksanggul Kecamatan Doloksanggul Humbang Hasundutan Tahun 2024

The Influence of E-Service Quality on BPJS Patient Satisfaction Using Mobile JKN at Doloksanggul Regional General Hospital, Doloksanggul District, Humbang Hasundutan in 2024

¹Kino Siboro, ²Dewi Ayu Lestari Hutagaol, ³Megasilvia Sinaga, ⁴Dika Emersaida Purba

^{1,2,3,4}Program Studi Administrasi Rumah Sakit, Sekolah Tinggi Ilmu Kesehatan Kesehatan Baru, Doloksanggul
e-mail: kino.siboro@stikeskb.ac.id

Abstrak

Aplikasi JKN mobile merupakan terobosan terbaru BPJS dalam bentuk *mobile application* yang memudahkan penggunanya untuk melakukan kegiatan administrasi di fasilitas layanan kesehatan seperti pendaftaran online dan akses informasi lain terkait kepesertaan, tagihan, fasilitas rujukan tingkat lanjut dimana saja dan kapan saja, serta memudahkan pengguna mobile JKN untuk menyampaikan saran ataupun keluhan. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh *E-Service Quality* terhadap kepuasan layanan pendaftaran pasien BPJS pengguna aplikasi Mobile JKN. Sampel penelitian ini terdiri dari 96 responden. Data dianalisis menggunakan uji chi-square dengan derajat kebebasan (df) sebesar 1 dan nilai tabel chi-square sebesar 3.841. Hasil penelitian menunjukkan bahwa beberapa dimensi *E-Service Quality* memiliki pengaruh signifikan terhadap kepuasan layanan, sementara yang lainnya tidak. Dimana, bukti fisik dengan nilai *chi-square* hitung (χ^2) 6.259, \geq nilai tabel *chi-square* (3.841), sehingga hipotesis alternatif (H_a) diterima. Keandalan dengan nilai *chi-square* hitung (χ^2) 4.909, \geq nilai tabel *chi-square* (3.841), sehingga hipotesis alternatif (H_a) diterima. Tanggapan dengan nilai *chi-square* hitung (χ^2) 5.014 \geq nilai tabel *chi-square* (3.841), sehingga hipotesis alternatif (H_a) diterima. Namun, empati tidak berpengaruh dengan nilai *chi-square* hitung (χ^2) 3.262 < nilai tabel *chi-square* (3.841), sehingga hipotesis nol (H_o) diterima. Jaminan tidak berpengaruh signifikan dengan nilai *chi-square* hitung (χ^2) 0.849, < nilai tabel *chi-square* (3.841), sehingga hipotesis nol (H_o) diterima. Dengan demikian, dapat disimpulkan bahwa bukti fisik, keandalan, dan tanggapan memiliki pengaruh signifikan terhadap kepuasan layanan pendaftaran pasien BPJS pengguna aplikasi Mobile JKN, sedangkan empati dan jaminan tidak memiliki pengaruh signifikan.

Kata kunci: *E- Service Quality*, JKN, Kepuasan Layanan, *Mobile JKN*

Abstract

The JKN mobile application is BPJS's latest breakthrough in the form of a mobile application which makes it easier for users to carry out administrative activities in health service facilities such as online registration and access other information regarding membership, billing, advanced referral facilities anywhere and at any time, as well as making it easier for JKN mobile users to submit suggestions or complaints. This study aims to analyze the influence of *E-Service Quality* on satisfaction with BPJS patient registration services for users of the Mobile JKN application. This research sample consisted of 96 respondents. Data were analyzed using the chi-square test with a degree of freedom (df) of 1 and a chi-square table value of 3.841. The research results show that some dimensions of *E-Service Quality* have a significant influence on service satisfaction, while others do not. Where, physical evidence with a calculated chi-square value (χ^2) 6.259, \geq chi-square table value (3.841), so the alternative hypothesis (H_a) is accepted. Reliability with the calculated chi-square value (χ^2) 4.909, \geq chi-square table value (3.841), so the alternative hypothesis (H_a) is accepted. The response with the calculated chi-square value (χ^2) 5.014 \geq chi-square table value (3.841), so the alternative hypothesis (H_a) is accepted. However, empathy has no effect with the calculated chi-square value (χ^2) 3.262 < chi-square table value (3.841), so the null hypothesis (H_o) is accepted. Guarantee has no significant effect with the calculated chi-square value (χ^2) 0.849, < chi-square table value (3.841), so the null hypothesis (H_o) is accepted. Thus, it can be concluded that physical evidence, reliability and responsiveness have a significant influence on satisfaction with BPJS patient registration services for users of the Mobile JKN application, while empathy and assurance do not have a significant influence.

Keywords: *E- Service Quality*, JKN, Mobile JKN, Service Satisfaction

Pendahuluan

Menurut Organisasi Kesehatan Dunia (WHO), sistem kesehatan harus memiliki akses terhadap mekanisme pembiayaan, tenaga kerja yang terlatih dan dibayar secara memadai, informasi yang dapat diandalkan untuk menginformasikan keputusan dan kebijakan, dan layanan kesehatan yang lengkap.

Didirikan berdasarkan Undang-Undang Nomor 24 Tahun 2011 tentang Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS) Kesehatan untuk menyelenggarakan program Jaminan Kesehatan Nasional (JKN) bagi seluruh masyarakat Indonesia dan mengembangkan sistem penyelenggaraan pelayanan kesehatan dan pelayanan kesehatan. Sistem pengendalian mutu dan pengendalian biaya serta sistem pembayaran untuk pelayanan kesehatan yang efisien dan efektif untuk mewujudkan program JKN yang berkelanjutan. Berdasarkan kewajiban Undang-Undang Nomor 40 Tahun 2004 tentang Sistem Jaminan Sosial Nasional dan Undang-Undang Nomor 24 Tahun 2011 tentang Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS) Kesehatan. Sebagai sebuah organisasi, BPJS Kesehatan adalah badan hukum publik yang didirikan untuk mengelola program Jaminan Kesehatan Nasional (JKN) bagi seluruh masyarakat Indonesia, dan untuk mengembangkan sistem manajemen layanan kesehatan dan pengendalian biaya yang berkualitas; Sistem pembayaran pelayanan kesehatan yang efektif untuk mencapai program JKN yang berkelanjutan¹.

Di Indonesia sebagaimana target yang telah ditetapkan oleh pemerintah pada tahun 2019 sebanyak 257,5 juta jiwa diharapkan menjadi peserta 5 JKN- KIS untuk mewujudkan *Universal Health Coverage* (UHC) dan mencakup kesehatan seluruh masyarakat Indonesia.¹ Pada tahun 2017 jumlah penggunaan Aplikasi JKN Mobile versi Android sebanyak > 1.000.000 user dan versi iOS sebanyak > 2.000.² Dengan perkembangan dunia teknologi informasi, maka pemanfaatan teknologi informasi sudah merambah kepada keperluan atau kebutuhan masyarakat, salah satunya pada proses pendaftaran BPJS Kesehatan. Tanpa adanya perkembangan teknologi maka sistem informasi dalam mencukupi kebutuhan masyarakat tentunya akan terhambat, sehingga sulit untuk membuat sebuah sistem informasi yang efektif dan efisien. Ada beberapa aplikasi dan layanan yang dikelola oleh BPJS yaitu Edabu, SIPP, BPJS Care Center, VIKa, CHIKA, Pandawa, Mobile JKN dan lainnya.³

Aplikasi mobile JKN pertama kali diluncurkan pada tanggal 15 November 2017, oleh Badan penyelenggara Jaminan kesehatan Nasional. Peluncuran aplikasi ini di dorong oleh adanya Trend teknologi informasi yang mengarah kepada penggunaan aplikasi mobile, dimana semua pekerjaan dibantu oleh sistem digital online. Hal ini dilakukan untuk membantu para peserta BPJS Kesehatan dalam bertransaksi, peningkatan pelayanan terhadap peserta JKN dan Kartu Indonesia Sehat, kecepatan pelayanan, kemudahan pelayanan⁴.

Penelitian berikutnya yang dilakukan oleh Sirajuddin and A. Atrianingsi, yang berjudul “Kepercayaan Publik (*Public Trust*) Terhadap *E- Government*: Studi Kasus Penggunaan *E-Mobile* BPJS Kesehatan Di Kota Makassar” memaparkan bahwa tingkat kepercayaan masyarakat terhadap aplikasi *e-JKN Mobile* termasuk dalam kategori cukup tinggi yang dianalisis dengan *dimensi trust of the internet dan trust of the government*, sehingga aplikasi tersebut memberikan kepuasan dan manfaat kepada masyarakat yang dimana masyarakat menilai pemerintah serius dalam memberikan pelayanan jaminan kesehatan, tetapi pada tingkat kepercayaan atas kerahasiaan data pribadi mendapat persentase yang cukup rentan⁵.

Hal di atas menjadi motivasi pemerintah untuk memberikan pelayanan kesehatan kepada seluruh masyarakat, khususnya masyarakat miskin. Pelayanan kesehatan tidak hanya diberikan oleh pemerintah pusat; setiap pemerintah daerah juga harus memberikan pelayanan kesehatan kepada warganya. BPJS Kesehatan merupakan program pembangunan kesehatan yang diselenggarakan pemerintah melalui rumah sakit⁶. RSUD Doloksanggul merupakan salah satu rumah sakit pemerintah Tipe C yang menerima pelayanan kesehatan melalui aplikasi mobile JKN. Penerapan Mobil JKN telah diterapkan di RSUD Doloksanggul sejak April 2022.

Aplikasi ini menjadi terobosan baru BPJS Kesehatan yang dapat memberikan kemudahan untuk mendaftar, dan merubah data kepesertaan, mudah untuk mendapatkan informasi data peserta keluarga, mudah dalam melihat biaya pembayaran iuran peserta, kemudahan mendapatkan layanan

FKTP (Fasilitas Kesehatan Tingkat Pertama) dan FKTL (Fasilitas Rujukan Tingkat Lanjutan) serta mudah bagi masyarakat jika ingin menyampaikan saran maupun keluhan. Begitupun dapat memudahkan pada saat lupa membawa kartu cukup klik saja aplikasi ini maka kartu JKN bisa langsung diperlihatkan kepada petugas dan pada aplikasi ini terdaftar secara per kartu keluarga bukan individu⁷.

Dari hasil suvery awal yang dilakukan peneliti di RSUD Doloksanggul terhadap beberapa pasien BPJS Pengguna Aplikasi Mobile JKN dan terhadap tenaga kesehatan yang berada di bagian pendaftaran Online, bahwasanya masalah yang sering dialami oleh peserta yaitu registrasi dan login yang sulit karena harus mengingat nomor handphone yang didaftarkan sebelumnya sehingga peserta beranggapan bahwa akses pelayanan melalui mobile JKN sulit, kurang lengkapnya menu di aplikasi salah satu menu yang tidak tersedia adalah perubahan nomor handphone di aplikasi, bagi sebagian peserta ada beberapa informasi yang disajikan di aplikasi yang tidak dimengerti, adanya permintaan informasi dan keluhan yang disampaikan oleh peserta yang lama ditanggapi bahkan tidak dijawab, aplikasi mengalami keterlambatan dalam merespon permintaan peserta (terjadinya loading lama hingga *error*), ketidak sesuaian jawaban atas kebutuhan dan keluhan yang disampaikan peserta, adanya kekhawatiran bagi beberapa peserta mengenai keamanan data-data pribadi serta keakuratan biaya iuran yang ditagihkan ke peserta. Hasil tersebut diatas menjadi acuan pasien BPJS lebih baik datang langsung ke fasilitas daripada harus melakukan pendaftaran melalui Aplikasi Mobile JKN.

Berdasarkan uraian di atas, peneliti tertarik melakukan penelitian mengenai tingkat kepuasan pengguna BPJS Kesehatan terhadap aplikasi Mobile JKN dengan judul “Pengaruh *E-Service Quality* Terhadap Kepuasan Pendaftaran Pasien BPJS Pengguna *Mobile-JKN* di RSUD Doloksanggul”.

Metode Penelitian

Penelitian ini menggunakan metode pendekatan kuantitatif dengan jenis penelitian deskriptif. Penelitian dilaksanakan di Kecamatan Doloksanggul pada bulan Februari-Mei 2024. Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh pasien BPJS yang menggunakan Aplikasi *Mobile JKN* di Rumah Sakit Umum Doloksanggul. Besar sampel penelitian sebanyak 96 orang dengan menggunakan teknik *Accidental sampling* dan *purposive sampling*. Data dikumpulkan menggunakan instrumen kuesioner. Analisa data dalam penelitian adalah analisa univariat dan bivariat dan diuji menggunakan uji *Chi-Square*.

Hasil

Analisa Univariat

Tabel 1. Distribusi Frekuensi Univariat

No	Variabel	Jumlah	Persentase (%)
1	Bukti Fisik (<i>Tangibles</i>)		
	Setuju	75	78.1
	Tidak Setuju	21	21.9
	Total	96	100
2	Keandalan (<i>Reliability</i>)		
	Setuju	36	37.5
	Tidak Setuju	60	62.5
	Total	96	100
3	Tanggapan (<i>Responsive</i>)		
	Setuju	47	49.0
	Tidak Setuju	49	51.0

	Total	96	100
4	Jaminan (Assurance)		
	Setuju	25	26.0
	Tidak Setuju	71	74.0
	Total	96	100
5	Empati (Emphaty)		
	Setuju	43	44.8
	Tidak Setuju	53	55.2
	Total	96	100
6	Kepuasan Layanan		
	Puas	46	47.9
	Tidak Puas	50	52.1
	Total	96	100

Berdasarkan tabel 1 menunjukkan bahwa dari 96 responden, yang bukti fisik setuju sebanyak 75 orang (78.1%), yang berpendapat bukti fisik tidak setuju sebanyak 21 orang (21.9%). Berdasarkan keandalan (*reliability*) diketahui bahwa dari 96 responden, yang memilih setuju sebanyak 36 orang (37.5%), dan yang memilih tidak setuju sebanyak 60 orang (62.5%). Berdasarkan tanggapan (*responsive*) diketahui bahwa dari 96 responden, yang memilih setuju 47 orang (49.0%), dan yang memilih tidak setuju sebanyak 49 orang (51.0%). Berdasarkan jaminan (*assurance*) bahwa dari 96 responden, yang memilih setuju sebanyak 26 orang (26.0%), yang memilih tidak setuju sebanyak 71 orang (74.0%). Berdasarkan empati (*emphaty*) diketahui bahwa dari 96 responden, yang memilih setuju sebanyak 43 orang (44.8%), dan yang memilih tidak setuju sebanyak 53 orang (55.2%). Berdasarkan kepuasan layanan Aplikasi Mobile JKN dari 96 responden, yang memilih puas sebanyak 46 orang (47.9%), dan tidak puas sebanyak 50 orang (52.1%)

Analisa Bivariat

a. Pengaruh Bukti Fisik (*tangibles*) terhadap Kualitas Layanan Pendaftaran Pasien BPJS Pengguna Aplikasi Mobile JKN di RSUD Doloksanggul Tahun 2024

Tabel 2 Distribusi Frekuensi Pengaruh Bukti Fisik (*tangibles*) terhadap Kualitas Layanan Pendaftaran Pasien BPJS Pengguna Aplikasi Mobile JKN di RSUD Doloksanggul Tahun 2024

RSCD Berkesbanggan Paman 2021									
No	Bukti Fisik (<i>tangibles</i>)	Kepuasan Layanan						Df	x ² hitung
		Puas		Tidak Puas		Total			
		n	%	n	%	N	%		
1	Setuju	41	54.7	34	45.3	75	100		
2	Tidak Setuju	5	23.8	16	76.2	21	100	1	6.259

Berdasarkan tabel 2 menunjukkan bahwa dari 75 responden yang bukti fisik yang memilih setuju, dan kepuasan layanan puas sebanyak 41 orang (54.7%) dan yang tidak puas 34 orang (45.3%). Dari 21 yang memilih bukti fisik tidak setuju, kepuasan layanannya puas sebanyak 5 orang (23.8%), yang kepuasan layanannya tidak puas ada 16 orang (76.2%). Dengan menggunakan uji *chi-square* dengan tingkat kepercayaan 95% dan df 1, diperoleh χ^2 hitung 6.259 > χ^2 tabel 3.841, maka H_0 ditolak, H_a diterima berarti terdapat pengaruh bukti fisik (*tangibles*)

terhadap Kualitas Layanan Pendaftaran Pasien BPJS Pengguna Aplikasi Mobile JKN di RSUD Doloksangul Tahun 2024.

b. Pengaruh Keandalan (*reliability*) terhadap Kualitas Layanan Pendaftaran Pasien BPJS Pengguna Aplikasi Mobile JKN di RSUD Doloksangul Tahun 2024

Tabel 3. Distribusi Frekuensi Pengaruh Keandalan (*reliability*) terhadap Kualitas Layanan Pendaftaran Pasien BPJS Pengguna Aplikasi Mobile JKN di RSUD Doloksangul Tahun 2024

No	Keandalan (<i>reliability</i>)	Kepuasan Layanan						df	X ² hitung
		Puas		Tidak Puas		Total			
		n	%	n	%	N	%		
1	Setuju	12	33.3	24	66.7	36	100		
2	Tidak Setuju	34	56.7	26	43.3	60	100	1	4.909

Berdasarkan tabel 3 dapat dilihat dari 36 responden yang memilih keandalan setuju, kepuasan layanan puas sebanyak 12 orang (33.3%) dan yang tidak puas 24 orang (66.7%). Dari 60 yang memilih keandalan tidak setuju, dan kepuasan layanannya puas sebanyak 34 orang (56.7%), yang kepuasan layanannya tidak puas ada 26 orang (43.3%). Dengan menggunakan uji *chi-square* dengan tingkat kepercayaan 95% dan df 1, diperoleh x^2 hitung 4.909 > x^2 tabel 3.841, maka H_0 ditolak, H_a diterima berarti terdapat pengaruh keandalan (*reliability*) terhadap Kualitas Layanan Pendaftaran Pasien BPJS Pengguna Aplikasi Mobile JKN di RSUD Doloksangul Tahun 2024.

c. Pengaruh Jaminan (*assurance*) terhadap Kualitas Layanan Pendaftaran Pasien BPJS Pengguna Aplikasi Mobile JKN di RSUD Doloksangul Tahun 2024

Tabel 4. Distribusi Frekuensi Pengaruh Jaminan (*assurance*) terhadap Kualitas Layanan Pendaftaran Pasien BPJS Pengguna Aplikasi Mobile JKN di RSUD Doloksangul Tahun 2024

		Kepuasan Layanan						df	X ² hitung
No	Jaminan (assurance)	Puas		Tidak Puas		Total			
		n	%	n	%	N	%		
1	Setuju	10	40.0	15	60.0	25	100	1	0.849
2	Tidak Setuju	36	50.7	35	49.3	71	100		

Berdasarkan tabel 4 menunjukkan bahwa dari 25 responden yang memilih Jaminan setuju dan kepuasan layanan puas sebanyak 10 orang (40.0%) dan yang tidak puas 15 orang (60.0%). Dari 71 responden yang Jaminan tidak setuju, dan kepuasan layanannya puas sebanyak 36 orang (50.7%), yang kepuasan layanannya tidak puas ada 35 orang (49.3%). Dengan menggunakan uji *chi-square* dengan tingkat kepercayaan 95% dan df 1, diperoleh x^2 hitung 0.849 < x^2 tabel 3.841, maka H_0 diterima, H_a ditolak berarti tidak terdapat pengaruh jaminan (*assurance*) terhadap Kualitas Layanan Pendaftaran Pasien BPJS Pengguna Aplikasi Mobile JKN di RSUD Doloksangul Tahun 2024. Pengaruh Bukti Fisik (*tangibles*) terhadap Kualitas Layanan Pendaftaran Pasien BPJS Pengguna Aplikasi Mobile JKN di RSUD Doloksangul Tahun 2024.

d. Pengaruh Empati (*emphaty*) terhadap Kualitas Layanan Pendaftaran Pasien BPJS Pengguna Aplikasi Mobile JKN di RSUD Doloksanggul Tahun 2024

Tabel 5. Distribusi Frekuensi Pengaruh Empati (*emphaty*) terhadap Kualitas Layanan Pendaftaran Pasien BPJS Pengguna Aplikasi Mobile JKN di RSUD Doloksanggul Tahun 2024

		Kepuasan Layanan						df	X ² hitung
No	Empati (<i>emphaty</i>)	Puas		Tidak Puas		Total			
		N	%	n	%	N	%		
1	Setuju	25	58.1	18	41.9	43	100	1	3.262
2	Tidak Setuju	21	39.6	32	60.4	53	100		

Berdasarkan tabel 5 menunjukkan bahwa dari 43 responden yang memilih Empati setuju dan kepuasan layanan puas sebanyak 25 orang (58.1%) dan yang tidak puas 18 orang (41.9%). Dari 53 yang memilih Empati tidak setuju, dan kepuasan layanannya puas sebanyak 21 orang (39.6%), yang kepuasan layanannya tidak puas ada 32 orang (60.4%). Dengan menggunakan uji *chi-square* dengan tingkat kepercayaan 95% dan df 1, diperoleh x^2 hitung $3.262 < x^2$ tabel 3.841, maka H_0 diterima, H_a ditolak berarti tidak terdapat pengaruh empati (*emphaty*) terhadap Kualitas Layanan Pendaftaran Pasien BPJS Pengguna Aplikasi Mobile JKN di RSUD Doloksanggul Tahun 2024.

e. Pengaruh Daya Tanggap (*responsive*) terhadap Kualitas Layanan Pendaftaran Pasien BPJS Pengguna Aplikasi Mobile JKN di RSUD Doloksanggul Tahun 2024

Tabel 6. Distribusi Frekuensi Pengaruh Daya Tanggap (*responsive*) terhadap Kualitas Layanan Pendaftaran Pasien BPJS Pengguna Aplikasi Mobile JKN di RSUD Doloksanggul Tahun 2024

Kepuasan Layanan									
No Daya Tanggap (Responsive)		Puas		Tidak Puas		Total		df	X ² hitung
		N	%	n	%	N	%		
1	Setuju	28	59.6	19	40.4	47	100	1	5.014
2	Tidak Setuju	18	36.7	31	63.3	49	100		

Berdasarkan tabel 6 menunjukkan bahwa dari 47 responden yang Daya tanggap setuju dan kepuasan layanan puas sebanyak 28 orang (59.6%) dan yang tidak puas 19 orang (40.4%). Dari 49 yang Daya tanggap tidak setuju, dan kepuasan layanannya puas sebanyak 18 orang (36.7%), yang kepuasan layanannya tidak puas ada 31 orang (63.3%). Dengan menggunakan uji *chi-square* dengan tingkat kepercayaan 95% dan df 1, diperoleh x^2 hitung $5.014 > x^2$ tabel 3.841, maka H_0 ditolak, H_a diterima berarti terdapat pengaruh daya tanggap (*responsive*) terhadap Kualitas Layanan Pendaftaran Pasien BPJS Pengguna Aplikasi Mobile JKN di RSUD Doloksanggul Tahun 2024.

Pembahasan

a. Pengaruh Bukti Fisik (*tangibles*) terhadap Kualitas Layanan Pendaftaran Pasien BPJS Pengguna Aplikasi Mobile JKN di RSUD Doloksanggul Tahun 2024

Dengan menggunakan uji *chi-square* dengan tingkat kepercayaan 95% dan df 1, diperoleh χ^2 hitung $4.909 > \chi^2$ tabel 3.841, maka H_0 ditolak, H_a diterima berarti terdapat pengaruh keandalan (*reliability*) terhadap Kualitas Layanan Pendaftaran Pasien BPJS Pengguna Aplikasi Mobile JKN di RSUD Doloksanggul Tahun 2024. Hasil ini sejalan dengan teori Tjiptono, Keandalan adalah dimensi yang mengukur keandalan suatu pelayanan jasa kepada konsumen. Keandalan didefinisikan sebagai kemampuan untuk memberikan pelayanan sesuai dengan apa yang dijadikan secara akurat dan terpercaya.

Selain itu, hasil ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Intan Ardianto, yang berjudul “Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pendaftaran Online Pada Aplikasi Mobile JKN di Wilayah Kota Depok Tahun 2023” variabel bebas kualitas pelayanan berdasarkan hasil analisis uji t dapat dibuktikan memperoleh nilai signifikan 0,000 t tabel 1.98498 dan nilai koefisien regresi sebesar 0,250 maka H_a diterima dan H_0 ditolak. Penelitian ini menyatakan bahwa kualitas layanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan⁷.

Hasil penelitian sejalan belakang dengan Febrianta dan Indrawati, yang Menganalisis pengaruh kualitas layanan mobile banking terhadap kepuasan nasabah Bank BCA di kota Bandung. dan penelitian Asadpoor dan Abolfazli, yang menganalisis “*Effect of Electronic Service Quality on Customer Satisfaction and Loyalty Saderat Bank’s Customers*”. Kedua penelitian terdahulu tersebut menyatakan bahwa *reliability* (kehandalan) berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan peserta. Variabel *reliability* memiliki nilai indeks jawaban responden sebesar 3,38 (Sangat tinggi) karena Mobile JKN telah berfungsi dengan baik dan akurat. Pentingnya keandalan atau *reliability* ini adalah kepuasan konsumen akan menurun bila jasa yang diberikan tidak sesuai dengan yang dijanjikan. Jadi komponen atau unsur dimensi *reliability* ini meliputi ketepatan waktu dan kecakapan dalam menanggapi keluhan pelanggan serta pemberian pelayanan secara wajar dan akurat. Sebagai salah satu rumah sakit Umum di daerah Doloksanggul, maka pelayanan pada instansi kesehatan ini, harus semakin memperhatikan apa saja yang menjadi harapan pasien, agar mereka nyaman atas janji temu, atau pelayanan dokter yang tersedia melalui Aplikasi Mobile JKN^{10,11}.

b. Pengaruh Keandalan (*reliability*) terhadap Kualitas Layanan Pendaftaran Pasien BPJS Pengguna Aplikasi Mobile JKN di RSUD Doloksanggul Tahun 2024

Dengan menggunakan uji *chi-square* dengan tingkat kepercayaan 95% dan df 1, diperoleh χ^2 hitung $4.909 > \chi^2$ tabel 3.841, maka H_0 ditolak, H_a diterima berarti terdapat pengaruh keandalan (*reliability*) terhadap Kualitas Layanan Pendaftaran Pasien BPJS Pengguna Aplikasi Mobile JKN di RSUD Doloksanggul Tahun 2024. Hasil ini sejalan dengan teori Tjiptono Keandalan adalah dimensi yang mengukur keandalan suatu pelayanan jasa kepada konsumen. Keandalan didefinisikan sebagai kemampuan untuk memberikan pelayanan sesuai dengan apa yang dijadikan secara akurat dan terpercaya¹¹.

Selain itu, hasil ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Intan Ardianto, yang berjudul “Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pendaftaran Online Pada Aplikasi Mobile JKN di Wilayah Kota Depok Tahun 2023” variabel bebas kualitas pelayanan berdasarkan hasil analisis uji t dapat dibuktikan memperoleh nilai signifikan 0,000 t tabel 1.98498 dan nilai koefisien regresi sebesar 0,250 maka H_a diterima dan H_0 ditolak. Penelitian ini menyatakan bahwa kualitas layanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan¹².

Hasil penelitian sejalan dengan Febrianta dan Indrawati, yang Menganalisis pengaruh kualitas layanan mobile banking terhadap kepuasan nasabah Bank BCA di kota Bandung. dan penelitian Asadpoor dan Abolfazli, yang menganalisis “*Effect of Electronic Service Quality on Customer Satisfaction and Loyalty Saderat Bank’s Customers*”.^{13,14} Kedua penelitian terdahulu tersebut menyatakan bahwa *reliability* (kehandalan) berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan peserta. Variabel *reliability* memiliki nilai indeks jawaban responden sebesar 3,38 (Sangat tinggi) karena Mobile JKN telah berfungsi dengan baik dan akurat. Pentingnya keandalan atau *reliability* ini adalah kepuasan konsumen akan menurun bila jasa yang diberikan tidak sesuai dengan yang dijanjikan. Jadi komponen atau unsur dimensi *reliability* ini meliputi ketepatan waktu dan kecakapan dalam menanggapi keluhan pelanggan serta pemberian pelayanan secara wajar dan akurat. Sebagai salah satu rumah sakit Umum di daerah Doloksanggul, maka pelayanan pda intasnsi kesehatan ini, harus semakin memperhatikan apa saja yang menajdi harapan pasien, agar mereka nyaman atas janji temu, aatau pelayanan dokter yang tersedia melalui Aplikasi Mobile JKN¹³.

c. Pengaruh Tanggapan (*responsive*) terhadap Kualitas Layanan Pendaftaran Pasien BPJS Pengguna Aplikasi Mobile JKN di RSUD Doloksanggul Tahun 2024

Dengan menggunakan uji *chi-square* dengan tingkat kepercayaan 95% dan df 1, diperoleh χ^2 hitung $5.014 > \chi^2$ tabel 3.841, maka H_0 ditolak, H_a diterima berarti terdapat pengaruh daya tanggap (*responsive*) terhadap Kualitas Layanan Pendaftaran Pasien BPJS Pengguna Aplikasi Mobile JKN di RSUD Doloksanggul Tahun 2024. Tjiptono menyatakan daya tanggap (*responsiveness*) merupakan kemampuan produk atau jasa yang dilakukan untuk memberikan pelayanan dengan cepat dan tanggap. Jadi komponen atau unsur dari dimensi ini terdiri dari kesiapan karyawan dalam melayani pelanggan, kecepatan karyawan dalam melayani pelanggan dan penanganan keluhan pelanggan¹⁴.

Hasil ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Intan Ardianto, yang berjudul “Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pendaftaran *Online* Pada Aplikasi *Mobile JKN* di Wilayah Kota Depok Tahun 2023” variabel bebas kualitas pelayanan berdasarkan hasil analisis uji t dapat dibuktikan memperoleh nilai signifikan 0,000 t tabel 1.98498 dan nilai koefisien regresi sebesar 0,250 maka H_a diterima dan H_0 ditolak. Penelitian ini menyatakan bahwa kualitas layanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan¹⁵.

Hasil ini membuat peneliti yakin bahwa dimensi ketanggapan merupakan dimensi yang bersifat paling dinamis. Hal ini dipengaruhi oleh faktor perkembangan teknologi¹⁶. Salah satu contoh aspek ketanggapan dalam pelayanan adalah kecepatan. Berdasarkan hasil penelitian, ditemukan masih banyak pasien yang tidak setuju terhadap pelayanan secara *responsive* dari aplikasi tersebut, yang dikarenakan oleh faktor faktor penghambat, seperti ponsel tidak mendukung, jaringan yang tidak stabil.

d. Pengaruh Empati (*emphaty*) terhadap Kualitas Layanan Pendaftaran Pasien BPJS Pengguna Aplikasi Mobile JKN di RSUD Doloksanggul Tahun 2024

Dengan menggunakan uji *chi-square* dengan tingkat kepercayaan 95% dan df 1, diperoleh χ^2 hitung $3.262 < \chi^2$ tabel 3.841, maka H_a ditolak, H_0 diterima berarti tidak terdapat pengaruh daya tanggap (*responsive*) terhadap Kualitas Layanan Pendaftaran Pasien BPJS Pengguna Aplikasi Mobile JKN di RSUD Doloksanggul Tahun 2024. Tjiptono menyatakan empati (*empathy*) merupakan kemampuan perusahaan yang dilakukan langsung oleh karyawan untuk memberikan perhatian kepada pelanggan secara individu, termasuk juga kepekaan atau

kebutuhan pelanggan. Komponen dari dimensi ini merupakan gabungan dari akses (*access*) yaitu kemudahan untuk memanfaatkan jasa yang ditawarkan oleh perusahaan. Hasil penelitian yang sudah dilakukan menunjukkan bahwa empathy merupakan salah satu faktor yang mempengaruhi kepuasan pelanggan¹⁶.

Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Muhammad Ammar Haitsam Rusly, *et.al.*, bahwa Berdasarkan hasil uji regresi berganda dimensi empathy (X4) tidak memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan peserta BPJS Kesehatan Cabang Makassar khususnya bagi pengguna aplikasi Mobile JKN. Empati adalah memberikan perhatian yang tulus dan bersifat individual dengan berupaya memahami keinginan, dan kebutuhan peserta saat melakukan layanan administrasi berbasis digital/aplikasi. Indikator nya ialah masih pada kemudahan melakukan layanan administrasi. Semua ini sudah dipenhu dengan baik dibuktikan pada kuesioner penelitian. Rata-rata jawaban responden pada batas traf poin ke-4 yaitu sangat setuju (SS) artinya tingkat empati pada aplikasi mobile JKN dinilai baik oleh peserta BPJS Kesehatan Cabang Makassar¹⁷.

Berdasarkan hasil penelitian tersebut, peneliti berasumsi bahwa kualitas layanan Empati sudah mampu memberikan pelayanan yang baik kepada pasien. Aplikasi Mobile JKN mengerti dan memahami apa yang menjadi kebutuhan pasien, dan berfokus pada pelayanan pasien BPJS.

e. Pengaruh Jaminan (*assurance*) terhadap Kualitas Layanan Pendaftaran Pasien BPJS Pengguna Aplikasi Mobile JKN di RSUD Doloksanggul Tahun 2024

Dengan menggunakan uji *chi-square* dengan tingkat kepercayaan 95% dan df 1, diperoleh χ^2 hitung $0.849 < \chi^2$ tabel 3.841, maka H_0 ditolak, H_0 diterima berarti tidak terdapat pengaruh daya tanggap (*responsive*) terhadap Kualitas Layanan Pendaftaran Pasien BPJS Pengguna Aplikasi Mobile JKN di RSUD Doloksanggul Tahun 2024. Hasil penelitian yang sudah dilakukan mendapatkan bahwa Jaminan berpengaruh secara negatif dan tidak signifikan terhadap kepuasan pelanggan.

Hasil penelitian ini bertolak belakang dengan penelitian Althumairi dkk yang menyebutkan bahwa terdapat hubungan antara dimensi assurance dengan kepuasan *telemedicine*¹⁸. 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 di mana responden mempunyai kepercayaan yang tinggi terhadap aplikasi Mobile JKN¹⁹.

Peneliti berasumsi bahwa, kepercayaan memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap keputusan memilih menggunakan Mobile JKN. 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*. Perlunya peningkatan kualitas layanan dan perlunya informasi dari tenaga kesehatan tentang keamanan data, dan informasi pribadi yang dimat di dalam Aplikasi.

Kesimpulan

Setelah dilakukan penelitian dan pembahasan Dari Pengaruh *E-Service Quality* Terhadap Kepuasan Pasien Bpjs Pengguna Mobile Jkn Di Rumah Sakit Umum Daerah Doloksanggul Kecamatan Doloksanggul Kabupaten Humbang Hasundutan Tahun 2024 maka diambil kesimpulan bahwa Terdapat pengaruh yang signifikan Bukti Fisik (*tangible*), Keandalan (*reliability*), Tanggapan (*responsive*), Empati (*emphaty*), Jaminan (*assurance*) terhadap Kualitas Layanan Pendaftaran Pasien BPJS Pengguna Aplikasi Mobile JKN di RSUD Doloksanggul Tahun 2024.

Saran

Penelitian ini diharapkan dapat menjadi acuan berharga bagi peneliti selanjutnya yang akan melakukan kajian lebih mendalam terkait variabel- variabel lain yang berpengaruh terhadap kepuasan pasien. Selain itu, demi kesempurnaan penelitian ini, sangat diharapkan partisipasi aktif dari semua pihak yang membaca dan mengetahui hasil penelitian ini untuk memberikan masukan yang konstruktif. Umpan balik yang membangun dari berbagai kalangan akan sangat berguna untuk memperbaiki dan menyempurnakan penelitian selanjutnya, sehingga studi-studi mendatang dapat mencapai hasil yang lebih akurat dan komprehensif.

Daftar Pustaka

1. Adisty, N. 2022. Perkembangan Penggunaan Smartphone di Indonesia. *Sosial dan Ekonomi*.
2. Bakhtiar, A., Susanty, A., & Massay, F. 2010. Analisis kualitas pelayanan yang berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan menggunakan metode servqual dan model kano (studi kasus: PT. PLN UPJ Semarang Selatan). *Jati Undip: Jurnal Teknik Industri*, 5(2), 77-84.
3. Emilda Fitriyani, E. 2023. Analisis Kepuasan Layanan Mobile Jkn Pada Peserta Bpjs Kesehatan Kabupaten Wonogiri Dengan Metode Servqual (Service Quality). (*Doctoral dissertation*, Universitas Kusuma Husada Surakarta).
4. Gumilang, A. R. 2017. Pengaruh Kualitas Pelayanan, Kualitas Produk Aplikasi Mobile dan Harga Terhadap Kualitas Peserta JKN KIS.
5. Gusniati. 2019. Pengaruh Kualitas Layanan (Service Quality) Terhadap Kepuasan Pemustaka di Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kabupaten Aceh Selatan. *Administration*.
6. Herlina, Lilis Banowati and Devi Revillia. 2021. Tingkat Kepuasan Masyarakat Terhadap Pendaftaran Online pada Aplikasi Mobile JKN. *Health Care : Jurnal Kesehatan*.
7. BPJS Kesehatan. 2022. *Akses Layanan Kesehatan Mudah Dengan Aplikasi Mobile JKN*.
8. BPJS Kesehatan. 2019. Jumlah Peserta JKN-KIS. Retrieved from <https://www.bpjskesehatan.go.id>
9. Komala, R., & Firdaus, A. 2020. Analisis Kualitas Layanan Mobile JKN Terhadap Kepuasan Peserta Badan Penyelenggara Jaminan Sosial Kesehatan. *J. Ilmu Manaj. dan Bisnis Islam*, 6(2), 188-199.
10. Parasuraman, A., Zeithaml, V. A., & Malhotra, A. 2005. ES-QUAL: A multiple-item scale for assessing electronic service quality. *Journal of service research*, 7(3), 213-233.
11. Putri, A. E. 2014. Paham JKN : Jaminan Kesehatan Nasional. Hal 37.
12. Putri, D. A., & Maharani, C. 2023. Analysis of Service Quality JKN Mobile Application Toward Participants Satisfaction of the Health Social Security Implementing Agency (BPJS) Tegal Regency. *Media Ilmu Kesehatan*, 12(3), 289–304.
13. Peraturan Presiden (Perpres) Nomor 82 Tahun 2018 *tentang Jaminan Kesehatan*. Jakarta
14. Peraturan Badan Penyelenggara Jaminan Sosial Kesehatan Nomor 1 Tahun 2014 *tentang Penyelenggaraan Jaminan Kesehatan*. Jakarta
15. Senja, N. 2022. Analysis Utilization of Information System JKN Mobile in Makassar City. *Health and Administration Policy*.
16. Utami, P., Asnawi, M., & Firah, A. 2023. Analisis Pemanfaatan Aplikasi Mobile Jaminan Kesehatan Nasional (JKN) Untuk Meningkatkan Pelayanan BPJS Kesehatan di Klinik Pratama Bertha Kota Medan. *Jurnal Bisnis Corporate*, 8(2), 30-37.
17. Zeithaml, V. A., Parasuraman, A., & Berry, L. L. 1985. Problems and strategies in services marketing. *Journal of marketing*, 49(2), 33-46.

18. Althumairi, A., AlHabib, A. F., Alumran, A., & Alakrawi, Z. 2022. Healthcare Providers' Satisfaction with Implementation of Telemedicine in Ambulatory Care during COVID-19. *In Healthcare* (Vol. 10, No. 7, p. 1169). MDPI
19. Abidin, Z., Syahmardi Yacob, & Edward. 2022. Kualitas Layanan Mobile Dan Kepercayaan Terhadap Keputusan Memilih Layanan Mobile Jaminan Kesehatan Nasional (JKN) Di BPJS Kesehatan Kota Jambi. *Jurnal Ekonomi Manajemen Sistem Informasi*, 3(5), 845–896. <https://doi.org/10.31933/jemsi.v3i5.984>