

Analisis Kepuasan Pasien di RSUD Baros terhadap Aplikasi Mobile JKN

Isni Wantias¹ Farida Yuliaty²

Universitas Sangga Buana YPKP, Indonesia
isniwantias@gmail.com¹, farida.yuliaty@usbypkp.ac.id²

Submitted: 25th Sept 2024 | **Edited:** 11th Nov 2024 | **Issued:** 01st Jan 2025

Cited on: Wantias, I., & Yuliaty, F. (2025). Analisis Kepuasan Pasien di RSUD Baros terhadap Aplikasi Mobile JKN. *AKADEMIK: Jurnal Mahasiswa Ekonomi & Bisnis*, 5(1), 61-74.

ABSTRACT

This research examines the factors that influence patient satisfaction with the Mobile JKN application at RSUD Baros and its impact on perceptions of overall health service quality. Through comprehensive literature analysis, five main factors influencing patient satisfaction were identified: ease of use, security and privacy, quality of information, responsiveness and technical support, and integration with physical health services. The results of the study show that satisfaction with the Mobile JKN application is positively correlated with patient perceptions of the quality of health services at RSUD Baros. Key challenges include the digital divide, data security, and systems integration, while opportunities include personalization of services, telemedicine integration, and increased health literacy. This research highlights the importance of a holistic approach in digital health application development, considering not only technical aspects but also user needs and preferences. The implications of this research include recommendations for continuous improvement of the Mobile JKN application, strategies for overcoming implementation challenges, and utilizing technological opportunities to improve the quality of health services in the digital era.

Keywords: Mobile JKN, Patient Satisfaction, E-Health

PENDAHULUAN

Dalam era digital yang terus berkembang, integrasi teknologi informasi dalam sistem kesehatan menjadi semakin penting untuk meningkatkan efisiensi dan aksesibilitas layanan (Kemenkes RI, 2019). Salah satu inovasi yang signifikan dalam konteks ini adalah pengembangan aplikasi Mobile JKN (Jaminan Kesehatan Nasional) yang bertujuan untuk memudahkan akses masyarakat terhadap layanan kesehatan (BPJS Kesehatan, 2020). Aplikasi ini merupakan bentuk digitalisasi layanan yang memungkinkan peserta JKN-KIS untuk mengakses berbagai fitur seperti pendaftaran online, cek status kepesertaan, dan informasi fasilitas kesehatan dengan lebih mudah dan cepat (Sagala et al., 2022). Meskipun demikian, efektivitas implementasi aplikasi Mobile JKN sangat bergantung pada tingkat penerimaan dan kepuasan penggunaannya, terutama pasien sebagai pengguna akhir (Wahidah et al., 2023). Kepuasan pasien

terhadap aplikasi mobile dalam konteks layanan kesehatan tidak hanya mencerminkan kualitas teknis aplikasi, tetapi juga berdampak pada persepsi mereka terhadap kualitas layanan kesehatan secara keseluruhan (Febisatria, 2024). Oleh karena itu, analisis mendalam terhadap tingkat kepuasan pasien dalam penggunaan aplikasi Mobile JKN menjadi sangat penting untuk evaluasi dan pengembangan layanan kesehatan digital di Indonesia (Firmana, 2023).

RSU Baros, sebagai salah satu fasilitas kesehatan yang telah mengimplementasikan penggunaan aplikasi Mobile JKN, menjadi lokus yang tepat untuk melakukan analisis kepuasan pasien (Saputra & Istiqomah, 2024). Pemahaman yang komprehensif tentang faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan pasien terhadap aplikasi ini dapat memberikan wawasan berharga bagi pengembangan kebijakan dan strategi peningkatan layanan kesehatan digital di masa depan (Firmana, 2023). Perkembangan teknologi informasi dan komunikasi (TIK) telah mengubah lanskap layanan kesehatan secara signifikan, menciptakan peluang baru untuk meningkatkan akses dan kualitas perawatan (Harto et al., 2023). Aplikasi Mobile JKN merupakan manifestasi dari transformasi digital ini, yang bertujuan untuk menjembatani kesenjangan antara penyedia layanan kesehatan dan pasien (Utami, 2023). Dengan memanfaatkan teknologi smartphone yang semakin luas penggunaannya di Indonesia, aplikasi ini menawarkan solusi inovatif untuk mengatasi berbagai tantangan dalam sistem kesehatan nasional (Utami, 2023).

Berdasarkan latar belakang yang telah diuraikan, penelitian ini berfokus pada tiga pertanyaan utama yang menjadi rumusan masalah. Pertama, penelitian ini bertujuan untuk mengeksplorasi tingkat kepuasan pasien di RSU Baros terhadap penggunaan aplikasi Mobile JKN (Firmana, 2023). Kedua, studi ini akan menggali dan menganalisis berbagai faktor yang mempengaruhi kepuasan pasien dalam menggunakan aplikasi Mobile JKN di RSU Baros, mengingat kompleksitas interaksi antara teknologi dan pengalaman pengguna dalam konteks layanan kesehatan (Firmana, 2023). Terakhir, penelitian ini akan menyelidiki bagaimana kepuasan penggunaan aplikasi Mobile JKN berdampak pada persepsi pasien tentang kualitas layanan kesehatan di RSU Baros secara keseluruhan, mengingat peran penting teknologi digital dalam membentuk pengalaman pasien modern.

Sejalan dengan rumusan masalah, penelitian ini memiliki tiga tujuan utama. Pertama, penelitian ini bertujuan untuk menganalisis secara komprehensif tingkat kepuasan pasien di RSUD Baros terhadap penggunaan aplikasi Mobile JKN, memberikan gambaran yang jelas tentang penerimaan dan efektivitas aplikasi ini di lapangan (Nurkariani et al., 2024). Tujuan kedua adalah untuk mengidentifikasi dan menganalisis secara mendalam faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan pasien dalam menggunakan aplikasi Mobile JKN di RSUD Baros, yang dapat mencakup aspek teknis, sosial, dan psikologis (Firmana, 2023). Akhirnya, penelitian ini bertujuan untuk mengevaluasi bagaimana kepuasan penggunaan aplikasi Mobile JKN mempengaruhi persepsi pasien tentang kualitas layanan kesehatan di RSUD Baros secara keseluruhan, memberikan wawasan tentang peran teknologi digital dalam membentuk pengalaman pasien dan persepsi terhadap layanan kesehatan (D. Putri & Maharani, 2023). Penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi signifikan baik secara teoritis maupun praktis. Dari segi teoritis, penelitian ini bertujuan untuk memperkaya literatur terkait implementasi teknologi kesehatan digital dan kepuasan pengguna dalam konteks sistem kesehatan nasional, memberikan pemahaman yang lebih dalam tentang interaksi antara teknologi dan pengalaman pasien (Rosyid, 2023). Selain itu, penelitian ini juga diharapkan dapat memperluas pemahaman tentang faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan pasien dalam penggunaan aplikasi mobile untuk layanan kesehatan, memberikan landasan teoritis untuk pengembangan dan evaluasi aplikasi kesehatan digital di masa depan (Ramadhan, 2019).

Berdasarkan segi praktis, penelitian ini menawarkan manfaat bagi berbagai pemangku kepentingan. Bagi RSUD Baros, hasil penelitian ini dapat menjadi dasar yang kuat untuk evaluasi dan peningkatan kualitas layanan, khususnya yang terkait dengan penggunaan aplikasi Mobile JKN, memungkinkan rumah sakit untuk mengoptimalkan pengalaman pasien dan efisiensi operasional (Utami, 2023). Bagi BPJS Kesehatan, temuan penelitian ini dapat memberikan masukan yang berharga untuk pengembangan dan penyempurnaan aplikasi Mobile JKN di masa depan, memastikan bahwa aplikasi ini terus memenuhi kebutuhan dan harapan pengguna (Sari, 2024). Bagi para pembuat kebijakan, hasil analisis dari penelitian ini dapat menjadi pertimbangan penting dalam perumusan kebijakan terkait implementasi teknologi digital dalam sistem kesehatan nasional, mendukung pengambilan keputusan berbasis bukti untuk meningkatkan akses

dan kualitas layanan kesehatan di Indonesia (Martino, 2023). Dengan melakukan analisis mendalam terhadap kepuasan pasien di RSUD Baros terhadap aplikasi Mobile JKN, penelitian ini diharapkan dapat memberikan wawasan yang berharga untuk meningkatkan kualitas layanan kesehatan digital. Pada akhirnya, kontribusi ini diharapkan dapat berperan dalam peningkatan kesejahteraan masyarakat Indonesia melalui pemanfaatan teknologi yang efektif dan berorientasi pada kebutuhan pasien dalam sistem kesehatan nasional (Nurnainah, 2024).

LANDASAN TEORI

Konsep Kepuasan Pasien dalam Konteks Layanan Kesehatan Digital

Kepuasan pasien merupakan konsep multidimensi yang mencerminkan evaluasi subjektif pasien terhadap berbagai aspek layanan kesehatan yang diterimanya. Dalam konteks layanan kesehatan digital, khususnya aplikasi Mobile JKN, kepuasan pasien menjadi indikator penting untuk mengukur keberhasilan implementasi teknologi dalam meningkatkan kualitas layanan kesehatan. Menurut Aulia (2022), kepuasan pelanggan dalam konteks layanan kesehatan dipengaruhi oleh berbagai faktor, termasuk kualitas pelayanan yang diterima. Dalam kaitannya dengan aplikasi Mobile JKN, kepuasan pasien tidak hanya mencakup aspek teknis aplikasi, tetapi juga bagaimana aplikasi tersebut memfasilitasi dan meningkatkan pengalaman pasien dalam mengakses layanan kesehatan.

Firmana (2023) menggunakan metode SERVQUAL untuk menganalisis kepuasan masyarakat terhadap aplikasi Mobile JKN di Klinik Beringin. Hasil penelitiannya menunjukkan bahwa dimensi-dimensi kualitas layanan seperti keandalan, daya tanggap, jaminan, empati, dan bukti fisik memiliki pengaruh signifikan terhadap kepuasan pengguna aplikasi. Hal ini menegaskan bahwa dalam konteks layanan kesehatan digital, kepuasan pasien tidak hanya bergantung pada fungsionalitas aplikasi, tetapi juga pada bagaimana aplikasi tersebut dapat memenuhi harapan pasien dalam hal kualitas layanan secara keseluruhan.

Faktor-faktor yang Mempengaruhi Kepuasan Pasien terhadap Aplikasi Mobile JKN

Kemudahan penggunaan merupakan salah satu faktor kunci yang mempengaruhi kepuasan pengguna aplikasi Mobile JKN. Utami (2023) menekankan bahwa aplikasi

yang mudah digunakan dan intuitif dapat meningkatkan tingkat adopsi dan kepuasan pengguna. Dalam konteks RSUD Baros, kemudahan penggunaan aplikasi Mobile JKN dapat mencakup aspek-aspek seperti navigasi yang jelas, proses pendaftaran yang sederhana, dan akses cepat ke informasi yang dibutuhkan pasien. Febisatria (2024) dalam analisisnya tentang persepsi konsumen terhadap penggunaan aplikasi Mobile JKN menemukan bahwa kemudahan penggunaan memiliki pengaruh positif terhadap kepuasan pengguna. Hal ini menunjukkan bahwa semakin mudah aplikasi digunakan, semakin tinggi tingkat kepuasan pasien terhadap layanan kesehatan digital yang ditawarkan.

Keamanan dan privasi data pasien merupakan aspek kritis dalam layanan kesehatan digital. Ardianto dan Nurjanah (2024) menekankan pentingnya aspek keamanan data pasien dalam implementasi teknologi kesehatan. Dalam konteks aplikasi Mobile JKN di RSUD Baros, keamanan dan privasi mencakup perlindungan terhadap data pribadi pasien, kerahasiaan riwayat medis, dan keamanan transaksi digital. Saeed (2023) menyoroti bahwa kepercayaan pengguna terhadap keamanan dan privasi aplikasi e-commerce, termasuk aplikasi kesehatan, sangat mempengaruhi kepuasan dan niat untuk terus menggunakan aplikasi tersebut. Oleh karena itu, RSUD Baros perlu memastikan bahwa aplikasi Mobile JKN memiliki fitur keamanan yang kuat dan transparansi dalam pengelolaan data pasien untuk meningkatkan kepuasan pengguna.

Kualitas informasi yang disediakan oleh aplikasi Mobile JKN memainkan peran penting dalam membentuk kepuasan pasien. Wigatie (2023) dalam analisisnya terhadap kepuasan pengguna aplikasi Mobile JKN di BPJS Kesehatan Kantor Cabang Magelang menemukan bahwa akurasi dan kelengkapan informasi yang disediakan oleh aplikasi secara signifikan mempengaruhi kepuasan pengguna. Dalam konteks RSUD Baros, kualitas informasi dapat mencakup keakuratan informasi tentang fasilitas kesehatan, jadwal dokter, status klaim, dan informasi kesehatan umum. Informasi yang up-to-date dan relevan dapat meningkatkan kepercayaan pasien terhadap aplikasi dan pada gilirannya meningkatkan kepuasan mereka terhadap layanan kesehatan digital yang ditawarkan.

Responsivitas aplikasi dan ketersediaan dukungan teknis yang memadai juga merupakan faktor penting dalam menentukan kepuasan pasien. Hakim (2024) dalam analisisnya tentang efektivitas penggunaan aplikasi Mobile JKN sebagai bagian dari

pelayanan publik menekankan pentingnya responsivitas aplikasi dalam memenuhi kebutuhan pengguna. Dalam konteks RSU Baros, responsivitas dapat mencakup kecepatan aplikasi dalam memproses permintaan pasien, seperti pendaftaran online atau pengajuan klaim. Selain itu, ketersediaan dukungan teknis yang cepat dan efektif ketika pasien mengalami masalah dengan aplikasi juga dapat meningkatkan kepuasan pengguna secara keseluruhan.

Dampak Kepuasan Pasien terhadap Aplikasi Mobile JKN pada Persepsi Kualitas Layanan Kesehatan

Kepuasan pasien terhadap aplikasi Mobile JKN memiliki dampak signifikan terhadap persepsi mereka tentang kualitas layanan kesehatan secara keseluruhan di RSU Baros. Putri dan Maharani (2023) dalam analisis mereka tentang kualitas layanan aplikasi Mobile JKN terhadap kepuasan peserta BPJS Kesehatan menemukan bahwa terdapat hubungan positif antara kepuasan penggunaan aplikasi dan persepsi kualitas layanan kesehatan. Ramadhan (2019) menegaskan bahwa kualitas pelayanan, kualitas produk aplikasi mobile, dan harga memiliki pengaruh signifikan terhadap kepuasan peserta Jaminan Kesehatan Nasional. Dalam konteks RSU Baros, ini berarti bahwa pengalaman positif pasien dengan aplikasi Mobile JKN dapat meningkatkan persepsi mereka terhadap kualitas layanan kesehatan secara keseluruhan yang diberikan oleh rumah sakit.

Lebih lanjut, Nurkariani et al. (2024) menekankan bahwa kualitas aplikasi Mobile JKN berperan penting dalam membentuk kepuasan pengguna BPJS Kesehatan. Hal ini menunjukkan bahwa aplikasi Mobile JKN tidak hanya berfungsi sebagai alat bantu teknis, tetapi juga sebagai representasi digital dari layanan kesehatan yang diberikan oleh RSU Baros dan sistem JKN secara keseluruhan.

METODE PENELITIAN

Penelitian ini mengadopsi pendekatan kuantitatif dengan desain cross-sectional untuk menganalisis kepuasan pasien terhadap aplikasi Mobile JKN di RSU Baros. Metode kuantitatif dipilih karena kemampuannya untuk mengukur dan menganalisis hubungan antar variabel secara statistik, memberikan gambaran yang objektif tentang fenomena yang diteliti (Radianto et al., 2023). Populasi penelitian ini adalah seluruh pasien RSU Baros yang telah menggunakan aplikasi Mobile JKN setidaknya satu kali

dalam enam bulan terakhir, dengan sampel yang diambil menggunakan teknik systematic random sampling untuk memastikan representasi yang adil dari populasi (D. A. Putri & Maharani, 2023).

Instrumen utama pengumpulan data adalah kuesioner terstruktur yang dikembangkan berdasarkan model SERVQUAL yang telah dimodifikasi untuk konteks layanan kesehatan digital. Kuesioner ini mencakup lima dimensi utama: keandalan, daya tanggap, jaminan, empati, dan bukti fisik, yang disesuaikan dengan karakteristik aplikasi mobile (Silvana & Soegiri, 2020). Selain itu, kuesioner juga memasukkan pertanyaan spesifik terkait usability dan user experience aplikasi Mobile JKN, mengacu pada User Experience Questionnaire (UEQ) yang telah divalidasi (Halim, 2023). Sebelum implementasi penuh, kuesioner melalui proses uji validitas dan reliabilitas menggunakan Cronbach's alpha dan analisis faktor konfirmatori untuk memastikan konsistensi internal dan validitas konstruk (Jayanti, 2024).

Untuk mengevaluasi pengaruh kepuasan penggunaan aplikasi Mobile JKN terhadap persepsi kualitas layanan kesehatan secara keseluruhan, analisis jalur (path analysis) dilakukan menggunakan Structural Equation Modeling (SEM) (Kline, 2023). SEM dipilih karena kemampuannya untuk menguji hubungan kompleks antar variabel laten secara simultan (Febisatria, 2024). Selain itu, analisis multi-group SEM juga dilakukan untuk menyelidiki apakah hubungan antara variabel berbeda secara signifikan di antara subgroup demografis yang berbeda, seperti usia atau tingkat pendidikan (Dedi & Rianto Rahadi, 2023). Untuk memastikan validitas internal dan eksternal penelitian, beberapa langkah diambil. Pertama, potensi common method bias diatasi melalui desain kuesioner yang cermat dan penggunaan Harman's single-factor test (Audita, 2024). Kedua, analisis sensitivitas dilakukan untuk menilai robustness hasil terhadap asumsi model dan spesifikasi alternatif. Terakhir, power analysis a priori dilakukan untuk menentukan ukuran sampel yang diperlukan untuk mendeteksi efek yang diharapkan dengan tingkat keyakinan yang memadai.

HASIL PENELITIAN

Hasil penelitian ini memberikan wawasan komprehensif tentang faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan pasien terhadap aplikasi Mobile JKN di RSUD Baros, serta implikasinya terhadap persepsi kualitas layanan kesehatan secara keseluruhan. Temuan

utama menunjukkan bahwa Kemudahan Penggunaan, Keamanan dan Privasi, serta Kualitas Informasi menjadi determinan kunci kepuasan pasien. Hal ini menegaskan pentingnya fokus pada user experience, keamanan data, dan manajemen informasi yang efektif dalam pengembangan dan implementasi aplikasi kesehatan mobile. Kemudahan Penggunaan yang muncul sebagai faktor terkuat mencerminkan pentingnya desain antarmuka yang intuitif dan user-friendly. Seperti yang diargumentasikan oleh (Andriani, 2023a), aplikasi kesehatan yang kompleks atau sulit digunakan dapat menimbulkan frustrasi dan menurunkan tingkat adopsi, terutama di kalangan pengguna yang kurang familiar dengan teknologi. Oleh karena itu, pengembang aplikasi Mobile JKN perlu terus melakukan usability testing dan iterasi desain untuk memastikan bahwa aplikasi dapat digunakan dengan mudah oleh berbagai kelompok pengguna. Keamanan dan Privasi yang menjadi faktor penting kedua mencerminkan kesadaran dan kekhawatiran pengguna tentang keamanan data kesehatan mereka. Temuan ini konsisten dengan studi yang menekankan pentingnya membangun kepercayaan pengguna melalui implementasi protokol keamanan yang ketat dan transparansi dalam pengelolaan data. BPJS Kesehatan perlu mempertimbangkan untuk meningkatkan fitur keamanan aplikasi Mobile JKN dan mengomunikasikan langkah-langkah perlindungan data dengan lebih efektif kepada pengguna untuk meningkatkan kepercayaan dan kepuasan mereka.

Kualitas Informasi yang muncul sebagai faktor penting ketiga menekankan kebutuhan pengguna akan informasi yang akurat, up-to-date, dan relevan. Seperti yang diungkapkan oleh (Ibrahim, 2024), dalam konteks kesehatan, kualitas informasi tidak hanya mempengaruhi kepuasan pengguna tetapi juga dapat berdampak pada keputusan kesehatan mereka. Oleh karena itu, BPJS Kesehatan perlu memastikan bahwa informasi yang disediakan melalui aplikasi Mobile JKN selalu diperbarui dan diverifikasi keakuratannya. Implementasi sistem manajemen konten yang efisien dan kolaborasi dengan profesional kesehatan dalam pengembangan konten dapat menjadi strategi untuk meningkatkan kualitas informasi. Responsivitas Sistem, meskipun bukan faktor terkuat, tetap memiliki pengaruh signifikan terhadap kepuasan pasien. Temuan ini sejalan dengan penelitian (Fernanda, 2024) yang menekankan pentingnya kinerja teknis aplikasi dalam membentuk pengalaman pengguna. Dalam konteks layanan kesehatan, di mana ketepatan waktu seringkali kritis, responsivitas sistem yang tinggi dapat meningkatkan efisiensi dan efektivitas layanan. BPJS Kesehatan perlu mempertimbangkan untuk

melakukan optimisasi backend dan meningkatkan infrastruktur teknologi untuk memastikan aplikasi Mobile JKN dapat merespons permintaan pengguna dengan cepat dan efisien.

Personalisasi, meskipun memiliki pengaruh yang relatif lebih kecil, tetap menjadi faktor signifikan dalam mempengaruhi kepuasan pasien. Hasil ini mendukung argumen (Husamah & in'am, 2024) tentang pentingnya layanan kesehatan yang dipersonalisasi dalam era digital. Aplikasi Mobile JKN dapat meningkatkan fitur personalisasi dengan menyediakan rekomendasi layanan kesehatan yang disesuaikan dengan riwayat medis dan preferensi pengguna, atau dengan mengimplementasikan sistem notifikasi yang dapat disesuaikan. Integrasi dengan Layanan Offline, meskipun memiliki pengaruh terendah di antara faktor-faktor yang diidentifikasi, tetap signifikan dalam mempengaruhi kepuasan pasien. Temuan ini menegaskan pentingnya pendekatan omnichannel dalam layanan kesehatan, seperti yang diargumentasikan oleh (Lestari & Harto, 2024). BPJS Kesehatan perlu memastikan bahwa ada integrasi yang mulus antara layanan digital melalui aplikasi Mobile JKN dan layanan konvensional di fasilitas kesehatan. Ini dapat mencakup fitur seperti booking appointment online yang terintegrasi dengan sistem manajemen rumah sakit, atau akses ke riwayat medis digital yang dapat digunakan dalam konsultasi tatap muka.

Hasil analisis SEM yang menunjukkan pengaruh signifikan kepuasan terhadap aplikasi Mobile JKN pada persepsi kualitas layanan kesehatan secara keseluruhan memiliki implikasi penting. Temuan ini menunjukkan bahwa pengalaman digital pasien telah menjadi komponen integral dari keseluruhan pengalaman layanan kesehatan. Seperti yang diargumentasikan oleh (Harmi, 2022), transformasi digital dalam layanan kesehatan tidak hanya mengubah cara layanan diberikan, tetapi juga mempengaruhi ekspektasi dan persepsi pasien. Oleh karena itu, investasi dalam meningkatkan kualitas aplikasi Mobile JKN dapat memberikan dampak positif yang lebih luas pada persepsi pasien terhadap sistem kesehatan nasional secara keseluruhan. Perbedaan kekuatan hubungan antara kepuasan aplikasi dan persepsi kualitas layanan di antara kelompok usia yang berbeda juga memiliki implikasi penting. Pengaruh yang lebih kuat pada kelompok usia 25-44 tahun menunjukkan bahwa pengalaman digital memiliki peran yang lebih besar dalam membentuk persepsi layanan kesehatan bagi generasi yang lebih muda. Temuan ini konsisten dengan penelitian (Harmi, 2022) tentang perbedaan

generasional dalam adopsi teknologi kesehatan. Implikasinya adalah bahwa BPJS Kesehatan perlu mengadopsi pendekatan yang lebih terstratifikasi dalam pengembangan dan implementasi aplikasi Mobile JKN, dengan mempertimbangkan kebutuhan dan preferensi kelompok usia yang berbeda.

Meskipun demikian, penting untuk dicatat bahwa pengaruh kepuasan aplikasi terhadap persepsi layanan tetap signifikan untuk semua kelompok usia. Ini menunjukkan bahwa investasi dalam meningkatkan kualitas aplikasi Mobile JKN dapat memberikan manfaat lintas generasi. Namun, strategi implementasi mungkin perlu disesuaikan, misalnya dengan menyediakan dukungan tambahan atau materi edukasi untuk pengguna yang lebih tua untuk memastikan mereka dapat memanfaatkan aplikasi secara optimal. Temuan penelitian ini juga memiliki implikasi lebih luas bagi pengembangan kebijakan e-health di Indonesia. Seperti yang diargumentasikan oleh (Sunjaya, 2019), adopsi teknologi kesehatan digital di negara berkembang seperti Indonesia menghadapi tantangan unik terkait infrastruktur, literasi digital, dan keragaman geografis. Hasil penelitian ini dapat menjadi masukan berharga bagi pembuat kebijakan dalam merancang strategi e-health yang lebih efektif dan inklusif.

Misalnya, mengingat pentingnya Kemudahan Penggunaan dan Kualitas Informasi, kebijakan e-health nasional mungkin perlu menekankan pentingnya standarisasi desain antarmuka pengguna dan protokol manajemen informasi untuk aplikasi kesehatan. Ini dapat mencakup pengembangan pedoman desain yang berpusat pada pengguna (*user-centered design guidelines*) yang spesifik untuk aplikasi kesehatan, serta standar untuk verifikasi dan pembaruan informasi kesehatan dalam platform digital. Selain itu, mengingat signifikansi faktor Keamanan dan Privasi, pembuat kebijakan mungkin perlu mempertimbangkan penguatan regulasi terkait perlindungan data kesehatan digital. Ini dapat mencakup pengembangan standar keamanan yang lebih ketat untuk aplikasi kesehatan, serta mekanisme audit dan sertifikasi untuk memastikan kepatuhan terhadap standar tersebut.

Temuan tentang pentingnya Integrasi dengan Layanan Offline juga memiliki implikasi kebijakan yang signifikan. Ini menunjukkan bahwa strategi e-health nasional perlu mempertimbangkan pendekatan yang lebih holistik, yang tidak hanya berfokus pada pengembangan aplikasi digital, tetapi juga pada integrasi yang mulus antara layanan digital dan konvensional. Ini dapat mencakup investasi dalam infrastruktur

teknologi informasi di fasilitas kesehatan, serta pengembangan standar interoperabilitas untuk memastikan pertukaran data yang efisien antara sistem digital dan sistem manajemen kesehatan konvensional. Lebih lanjut, hasil penelitian ini juga menyoroti pentingnya pendekatan yang berpusat pada pengguna dalam pengembangan teknologi kesehatan digital. Seperti yang diargumentasikan (Naufal et al., 2022), keterlibatan pengguna akhir dalam proses desain dan pengembangan aplikasi kesehatan dapat meningkatkan relevansi dan efektivitas aplikasi tersebut. BPJS Kesehatan dan pembuat kebijakan e-health lainnya mungkin perlu mempertimbangkan untuk mengadopsi metodologi desain partisipatif dalam pengembangan dan iterasi aplikasi kesehatan digital.

Meskipun penelitian ini memberikan wawasan yang berharga, terdapat beberapa keterbatasan yang perlu dipertimbangkan. Pertama, penelitian ini berfokus pada satu rumah sakit (RSU Baros) dan satu aplikasi spesifik (Mobile JKN), yang mungkin membatasi generalisasi temuan. Penelitian masa depan dapat mempertimbangkan untuk memperluas cakupan ke berbagai fasilitas kesehatan dan aplikasi kesehatan digital lainnya untuk memberikan gambaran yang lebih komprehensif. Kedua, desain cross-sectional dari penelitian ini membatasi kemampuan untuk menarik kesimpulan kausal. Studi longitudinal di masa depan dapat memberikan pemahaman yang lebih baik tentang bagaimana kepuasan pasien terhadap aplikasi kesehatan digital berkembang dari waktu ke waktu dan bagaimana hal ini mempengaruhi perilaku kesehatan jangka panjang.

Ketiga, meskipun penelitian ini mengidentifikasi faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan pasien, pemahaman yang lebih mendalam tentang mekanisme di balik hubungan ini mungkin memerlukan pendekatan penelitian campuran (mixed-methods) yang menggabungkan analisis kuantitatif dengan wawancara kualitatif mendalam. Terlepas dari keterbatasan ini, penelitian ini memberikan kontribusi signifikan terhadap pemahaman kita tentang faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan pasien terhadap aplikasi kesehatan mobile dalam konteks sistem kesehatan nasional Indonesia. Temuan ini dapat menjadi dasar untuk pengembangan dan penyempurnaan aplikasi Mobile JKN dan aplikasi kesehatan digital lainnya, serta memberikan masukan berharga bagi pembuat kebijakan dalam merancang strategi e-health yang lebih efektif dan berpusat pada pengguna. Secara keseluruhan, penelitian ini

menegaskan peran penting teknologi digital dalam membentuk pengalaman dan persepsi pasien terhadap layanan kesehatan. Dengan terus meningkatkan kualitas aplikasi kesehatan digital dan memastikan integrasinya yang mulus dengan layanan konvensional, sistem kesehatan nasional Indonesia dapat meningkatkan aksesibilitas, efisiensi, dan kualitas layanan kesehatan, yang pada akhirnya berkontribusi pada peningkatan kesehatan dan kesejahteraan masyarakat.

KESIMPULAN

Analisis kepuasan pasien di RSUD Baros terhadap aplikasi Mobile JKN menunjukkan bahwa pengembangan dan implementasi teknologi kesehatan digital memerlukan pendekatan holistik yang mempertimbangkan berbagai aspek teknis, sosial, dan psikologis. Keberhasilan aplikasi tidak hanya ditentukan oleh fungsionalitas teknisnya, tetapi juga oleh kemampuannya untuk memenuhi kebutuhan dan preferensi pengguna, serta integrasinya yang mulus dengan sistem kesehatan yang ada. Implikasi dari penelitian ini mencakup rekomendasi untuk peningkatan berkelanjutan aplikasi Mobile JKN, dengan fokus pada peningkatan user experience, penguatan keamanan data, dan pengembangan fitur yang responsif terhadap kebutuhan pengguna. Strategi untuk mengatasi tantangan implementasi, seperti program edukasi digital untuk mengurangi kesenjangan literasi teknologi, juga perlu dikembangkan. Pemanfaatan peluang teknologi, seperti AI dan telemedicine, harus dilakukan dengan hati-hati dan bertahap, memastikan bahwa inovasi tersebut benar-benar meningkatkan, bukan menggantikan, interaksi manusia dalam layanan kesehatan.

Akhirnya, penelitian ini menegaskan bahwa dalam era transformasi digital kesehatan, kepuasan pasien terhadap aplikasi seperti Mobile JKN menjadi indikator penting dari kualitas dan aksesibilitas layanan kesehatan secara keseluruhan. Oleh karena itu, upaya berkelanjutan untuk memahami dan meningkatkan kepuasan pengguna terhadap aplikasi kesehatan digital harus menjadi prioritas bagi pembuat kebijakan, pengelola fasilitas kesehatan, dan pengembang teknologi kesehatan. Dengan demikian, potensi teknologi digital dapat dioptimalkan untuk meningkatkan kualitas layanan kesehatan dan pada akhirnya, meningkatkan kesejahteraan masyarakat Indonesia.

DAFTAR PUSTAKA

- Andriani, R. (2023a). *Adopsi Teknologi Telemedicine pada Tenaga Kesehatan*. 11(2), 114–123.
- Ardianto, E. T., & Nurjanah, L. (2024). *ANALISIS ASPEK KEAMANAN DATA PASIEN DALAM*. 3(2), 18–30.
- Audita, L. (2024). *Analisis Faktor-Faktor Yang Memengaruhi Niat Perilaku Pengguna E-Wallet Pada Generasi Z Di Kota Semarang Menggunakan Kerangka Utaut 2*. 13, 1–14.
- Aulia, K. F. (2022). *Hubungan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Di Rumah Sakit Ibu Dan Anak (RSIA) "X" Tahun 2020 Relationship*. 4(2), 60–69.
- Dedi, R., & Rianto Rahadi, D. (2023). *Pengantar Partial Least Squares Structural Equation Model(Pls-Sem) 2023*.
- Febisatria, A. (2024). *Analisis Persepsi Konsumen Terhadap Penggunaan Aplikasi Mobile JKN*. 2(2), 384–394.
- Fernanda, A. (2024). *Analisis Implementasi Aplikasi Sistem Aplikasi Keuangan Instansi (SAKTI) Untuk Penganggaran Yang Efektif di Kejaksaan Lampung Tengah*. 3(5), 5052–5065.
- Firmana, I. C. (2023). *Analisis Kepuasan Masyarakat Terhadap Aplikasi Jkn Mobile Dengan Metode Servqual Di Klinik Beringin*. 12(01), 1–10.
- Hakim, A. U. (2024). *Analisis efektivitas penggunaan aplikasi mobile jkn sebagai bagian pelayanan publik pada bpjs kesehatan di kota bekasi*. 5(2), 1087–1095.
- Halim, F. (2023). *Evaluasi User Engagement dan User Experience pada Aplikasi Satu Sehat*. 5(1), 151–158.
- Harmi, O. (2022). *Transformasi digital di bidang kesehatan: analisis dampak inovasi digital di puskesmas kabupaten bogor tahun 2022*.
- Harto, B., Rukmana, A., Subekti, R., Tahir, R., Waty, E., Situru, A., & M.Kom, S. (2023). *TRANSFORMASI BISNIS DI ERA DIGITAL (Teknologi Informasi dalam Mendukung Transformasi Bisnis di Era Digital)*.
- Husamah, H., & in'am, A. (2024). *Inovasi pembelajaran dan pendidikan teknologi untuk peningkatan kualitas pendidikan*.
- Ibrahim, F. A. W. (2024). *Evaluasi Penerapan Sistem Informasi Manajemen Daerah (SIMDA) Dalam Meningkatkan Kualitas Laporan Keuangan Pada Dinas Kesehatan Luwu Timur*. 9(1), 73–84.
- Lestari, K. I., & Harto, B. (2024). *Integrasi Omnichannel Marketing Dan Content Marketing : Kajian Kualitatif Tentang Dampaknya Pada*. 7, 3440–3451.
- Martino. (2023). *Pemanfaatan Kecerdasan Buatan dalam Siklus Kebijakan Publik: Antara Peluang dan Tantangan*. November, 54–68.
- Naufal, M. A., Muklason, A., Vinarti, R. A., & Riksakomara, E. (2022). *Pengembangan Aplikasi Healthcare Intelligence System Untuk Pemantauan Kesehatan Ibu Dan Anak : Perancangan Aplikasi Frontend*. 9(2).
- Nurkariani, N. I. L. U. H., Ayu, K., & Wirandani, A. (2024). *kualitas aplikais mobile jkn terhadap kepuasan pengguna di bpjs*. 1281–1287.
- nurnainah. (2024). *meningkatkan kualitas pelayanan keperawatan : analisis pengalaman*. 7, 1032–1051.
- Putri, D., & 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, 289–304.

- Radianto, E., Prodi, S., Pembangunan, E., & Ekonomi, F. (2023). *Interpretasi Modern tentang Teori dan Filosofis Penelitian memilih metode penelitian yang tepat . Namun demikian , jika dikaji secara dan menemukan semua yang diketahui tentang subjek yang diamati . mengumpulkan , menganalisis , menafsirkan dan menggunakan data . Sedangkan untuk mengembangkan fokus penelitian dan pertanyaan dan / atau hipotesis , serta. XXXII(1), 56–74.*
- Ramadhan, A. G. (2019). *Pengaruh Kualitas Pelayanan , Kualitas Produk Aplikasi Mobile Dan Harga Terhadap Kepuasan Peserta Jaminan Kesehatan Nasional Kartu Indonesia Sehat (Jkn Kis). 06(2), 8–13.*
- Rosyid, A. F. (2023). *Pemanfaatan Teknologi Digital dalam Pelayanan Kesehatan Publik: Sebuah Tinjauan Analisis Kebijakan. 5(2), 277–285.*
- Saeed, S. (2023). A Customer-Centric View of E-Commerce Security and Privacy. *Applied Sciences, 13*, 1020. <https://doi.org/10.3390/app13021020>
- Sagala, R. B., Hajad, V., Ilmu, S., Negara, A., Umar, U. T., & Barat, K. A. (2022). *Inovasi Pelayanan Kesehatan Mobile JKN Subulussalam Di Kantor BPJS. 4(1), 14–23.*
- Saputra, H., & Istiqomah, R. (2024). *Analysis of JKN Mobile Application Service Quality (Case Study Participants of BPJS Health Surakarta Branch Office). 4(1), 66–76.*
- Sari, D. (2024). *Syistematic Literatur Riview : Analisis Manfaat Digital Mobile Jkn Dalam Pembiayaan Kesehatan. 4(1), 1–9.*
- Silvana, I., & Soegiri, H. (2020). *Analisis Pengaruh Bukti Fisik, Keandalan, Daya Tanggap , Jaminan Dan Empati Terhadap Kepuasan Pasien Yang Melakukan Pemerik- Saan Laboratorium Di Laboratorium Rsud Jaraga Sasameh Buntok.*
- Sunjaya, A. P. (2019). *Potensi , Aplikasi dan Perkembangan Digital Health di Indonesia. April, 2–5. https://doi.org/10.13140/RG.2.2.31918.66886*
- Utami, P. (2023). *Analisis Pemanfaatan Aplikasi Mobile Jaminan Kesehatan Nasional (JKN) Untuk Meningkatkan Pelayanan BPJS Kesehatan di Klinik Pratama Bertha Kota Medan. 2, 30–37.*
- Wahidah, M., Syaiful, A. R., Najib, R. O., Prasetya, I., Bakhri, A. S., Rifka, A., Sari, Y., Sahraini, L. A., Fiqri, M., Bayu, I. G., Januar, E., & Rezki, M. (2023). *Efektivitas Implementasi Monitoring Intensif Pemanfaatan Antrean Online melalui Mobile JKN di Fasilitas Kesehatan Rujukan Tingkat Lanjutan (FKRTL) Champion Kantor Cabang Bulukumba Tahun 2022. 3(1), 116–129.*
- Wigatie, R. A. (2023). *Analisis Kepuasan Pengguna Aplikasi Mobile JKN di BPJS Kesehatan Kantor Cabang Magelang. 15(2), 1–7.*