JurnalKajianKesehatanMasyarakat	Vol .6 No 2	Edition: Oktober 2026
	http://ejournal.delihusada.ac.id/index.php/JK2M	
Received:16 Oktober 2026	Revised: 20 Oktober 2026	Accepted: 25 Oktober 2026

ANALISIS MUTU PELAYANAN KESEHATAN TERHADAP KEPUASAN PASIEN RAWAT JALAN MELALUI MOBILE JKN DI KLINIK BATANG SERANGAN LANGKAT

Mutiara Purnama Sari[1], Rotua Sumihar[2], Nur Mala Sari[3]
Prodi Magister Kesehatan Masyarakat, Institut Kesehatan Deli Husada Deli Tua
e-mail : drgmutiaraps@gmail.com

Abstract

Health service quality plays a significant role in determining patient satisfaction, especially in the context of digital-based health systems. The Mobile JKN application, developed by BPJS Kesehatan, aims to improve access to health services and streamline administrative processes for patients. However, despite the increase in application downloads, the actual utilization by patients and healthcare providers remains suboptimal. Several issues, such as limited digital literacy, lack of responsiveness from medical staff, and inadequate infrastructure, continue to hinder the effective use of the platform.This study aims to analyze the relationship between health service quality and outpatient satisfaction using the Mobile JKN application at the Batang Serangan Clinic in Langkat. The dimensions of service quality examined include tangible aspects, reliability, responsiveness, assurance, and empathy. The research employs a quantitative cross-sectional approach with a sample of 99 respondents selected through purposive sampling. Data were collected via questionnaires and analyzed using SPSS.The findings reveal that certain aspects of service qualityparticularly empathy and responsiveness have a significant impact on patient satisfaction. The results highlight the need for continuous improvement in service delivery and better integration of digital tools to meet patient expectations. This study provides valuable insights for healthcare providers and policymakers to enhance digital health services in Indonesia.

Keywords: *Health service quality, Mobile JKN, patient satisfaction, digital health services*

1. PENDAHULUAN

Kualitas pelayanan Kesehatan menjadi aspek penting dalam meningkatkan kepuasan pasien, terlebih dengan adanya inovasi berbasis teknologi yang mendukung system layanan digital. Salah satu wujud transformasi digital tersebut adalah aplikasi

Mobile JKN yang dikembangkan oleh BPJS Kesehatan, yang bertujuan untuk memberikan kemudahan akses dan efesiensi pelayanan medis, termasuk di klinik tingkat pratama (Komala & Firdaus, 2020). Meskipun jumlah pengguna aplikasi ini terus meningkat setiap tahunnya, kenyataan belum seluruh

masyarakat memanfaatkannya secara optimal (Ardianto,2023).

Beberapa kendala masih dihadapi dalam penerapan layanan digital ini seperti rendahnya pemahaman teknologi dari pengguna, kurangnya responsivitas tenaga medis sehingga keterbatasan infrastruktur penunjang (Mutaminnah, 2021, Widiastuti, 2924).

Masalah mendasar yang dihadapi adalah mutu pelayanan yang belum konsisten. Beberapa penelitian menyebutkan bahwa kepuasan pasien sangat ditentukan oleh dimensi kualitas pelayanan seperti tangible, reliability, responsiveness, assurance, dan empathy (Mahmudin, 2022; Langi, 2023). Kesenjangan pelayanan tampak dari keluhan pasien terkait fasilitas fisik yang tidak nyaman, keterlambatan layanan, dan sikap tenaga medis yang kurang empatik (Langi, 2023; Mutmainnah, 2021).

Di Klinik Pratama Batang Serangan, data BPJS Kesehatan menunjukkan fluktuasi skor kepuasan pasien dari bulan ke bulan, dengan skor terendah di angka 3,5 dan tertinggi 5,0 (Mutia, 2025). Ketidakkonsistenan ini menunjukkan bahwa pelayanan yang diberikan belum memenuhi ekspektasi pasien, baik secara medis maupun non-medis.

Hal tersebut sangat berpengaruh terhadap persepsi pasien terhadap mutu pelayanan dan dapat menurunkan tingkat kepuasan mereka. Observasi di Klinik Pratama Batang Serangan Langkat menunjukan bahwa sebagian pasien tidak memanfaatkan aplikasi Mobile JKN secara maksimal serta terdapat kelughan terkait aspek pelayanan baik secara langsung maupun apkikasi, yang turut memperngaruhi penilaian kualitas klinik oleh BPJS Kesehatan.

Evaluasi mutu pelayanan menjadi hal penting, khususnya hika dikaji dari lima dimensi kualitas pelayanan yaitu tangible, reliability, responsiveness, assurance dan empathy, sebagaimana diuraikan oleh Parasuraman, Zeithaml dan Berry (1988).

Dimensi-dimensi tersebut menjadi tolak ukur untuk menilai apakah pelayanan kesehatan telah sesuai dengan harapan pasien. Selain itu, rendahnya literasi digital dan minimnya pelatihan tenaga medis dalam penggunaan aplikasi juga turut menjadi hambatan (Junaedi, 2024). Padahal, sebagaimana dijelaskan oleh Ardianto (2023), fitur-fitur Mobile JKN seperti pendaftaran daring, skrining kesehatan, dan pengaduan layanan memiliki potensi besar dalam meningkatkan kepuasan pasien jika digunakan secara optimal.

Melihat berbagai persoalan tersebut, analisis hubungan antara kualitas pelayanan kesehatan dan kepuasan pasien rawat jalan melalui Mobile JKN menjadi penting dilakukan, khususnya di wilayah seperti Batang Serangan Langkat, yang belum banyak diteliti. Hasil

dari studi ini diharapkan dapat memberikan masukan strategis dalam meningkatkan mutu layanan digital berbasis aplikasi Mobile JKN di Indonesia secara lebih berkelanjutan.

2. METODE

Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan desain cross-sectional. Lokasi penlitian berada di Klinik Pratama Batang Serangan, Langkat. Selama Desmeber 2024-Maret 2025.

Sampel terdiri dari 99 Pasien rawat jalan pengguna aplikasi Mobile JKN yang dipilih secara *purposive sampling* berdasarkan kriteria inklusi. Data dikumpulkan melalui kuesioner terstrukur yang mencangkup lima dimensi mutu pelayanan : *tangible, reliabillity, responsiveness, assurance* dan *empathy* serta variabel kepuasan pasien.

Analisis data dilakukan dnegan SPSS versi 26 mencangkup analiais univariat, bivariat (uji chi-square) dan multivariat (regresi logistik). Penelitian ini telah memperoleh persetujuan etik dan seluruh responden menyetujui partisipasi secara sadar.

3. HASIL DAN PEMBAHASAN

Penelitian ini dilakukan di Klinik Pratama Batang Serangan Langkat. Analisis data menggunakan uji Univariat, Bivariat dan Multivariat. Pengolahan data dilakukan melalui SPSS 26. Sebagai berikut :

1) Uji Univariat

Analisis ini bertujuan menggambarkan karakteristik responden dan masing-masing variabel. Terdapat 99 responden pada penelitian ini.

Tabel 3.1 Karakteristik Responden Penelitian

Karakteristik	Kategori	F	%
Jenis Kelamin	Laki-laki	40	40,4
	Perempuan	59	59,6
Usia	18-49 tahun	65	65,4
	50-72 tahun	34	34,6
Pendidikan	SMA	75	75,8
	Lainnya	24	24,2

Sumber : SPSS 26

Dari hasil tabel di atas bahwa Sebagian besar responden berjenis kelamin perempuan (59,6%), berusia antara 18–49 tahun (65,4%), dan memiliki tingkat pendidikan terakhir Sekolah Menengah Atas (75,8%). Hal ini menunjukkan bahwa mayoritas pengguna layanan Mobile JKN di Klinik Batang Serangan adalah perempuan usia produktif dengan pendidikan menengah. Dimana pada usia tersebut adalah kalangan muda yang sangat aktif dan update digitalisasi.

Hal ini dapat disebabkan oleh beberapa faktor, antara lain: Demografi Penduduk: Mayoritas penduduk Indonesia memiliki tingkat pendidikan SMA, sehingga tidak mengherankan jika pasien rawat inap rumah sakit juga

memiliki tingkat pendidikan yang sama.

Tabel 3.2 Distribusi Variabel Penelitian

Variabel	Hasil	f	%
Tangible	Nyaman	51	51,5
	Tidak Nyaman	48	48,5
Reliability	Handal	51	51,5
	Tidak Handal	48	48,5
Responsiv	Baik	51	51,5
	Tidak Baik	48	48,5
Assurance	Terjamin	39	39,4
	Tidak Terjamin	60	60,6
Empathy	Baik	45	45,5
	Tidak Baik	54	54,5
Kepuasan Pasien	Puas	57	57,6
	Tidak Puas	42	42,4

Sumber : SPSS 26

Hasil distribusi menunjukkan bahwa lebih dari setengah responden menilai aspek tangible, reliability, dan responsiveness dalam kategori baik, yaitu masing- masing sebesar 51,5%.

Namun, aspek assurance dan empathy dinilai kurang memuaskan oleh sebagian besar responden, dengan persentase masing-masing 60,6% dan 54,5% pada kategori tidak baik. Meski demikian, mayoritas responden tetap menyatakan puas terhadap pelayanan di Klinik Batang Serangan (57,6%).

Temuan ini mengindikasikan bahwa dimensi interpersonal seperti empati dan jaminan pelayanan masih perlu ditingkatkan guna memperkuat kepuasan pasien secara menyeluruh.

Peningkatan kualitas pelayanan digital diperlukan peningkatan pelatihan tenaga kesehatan dan edukasi penggunaan aplikasi kepada pasien dan perlu diimbangi dengan pendekatan humanis agar dapat memenuhi harapan dan kebutuhan pasien.

2) Uji Bivariat

Menggunakan uji Chi-Square untuk melihat hubungan antara kualitas pelayanan (X) dan kepuasan pasien (Y):

Tabel 3.3 Uji Bivariat X dan Y

Variabel	p-value	Keterangan
Tangible	0,139	Tidak signifikan
Reliability	0,019	Signifikan
Responsive	0,008	Signifikan
Assurance	0,002	Signifikan
Empathy	0,000	Signifikan

Sumber : SPSS

Uji Chi-Square dilakukan untuk mengetahui hubungan antara masing-masing dimensi mutu pelayanan dan kepuasan pasien. Hasil analisis menunjukkan bahwa terdapat hubungan yang signifikan antara reliability (p = 0,019), responsiveness (p = 0,008), assurance (p = 0,002), dan empathy (p = 0,000) dengan

kepuasan pasien ($p < 0,05$). Sementara itu, dimensi tangible ($p = 0,139$) tidak menunjukkan hubungan yang signifikan.

Temuan ini menunjukkan bahwa kepuasan pasien lebih dipengaruhi oleh aspek pelayanan yang bersifat non-fisik seperti ketepatan pelayanan, tanggapan cepat, jaminan dari petugas, dan perhatian terhadap kebutuhan pasien.

Hal ini sejalan dengan penelitian Ardianto (2023) yang menyatakan bahwa fitur pelayanan berbasis digital, seperti antrian online pada aplikasi Mobile JKN, secara signifikan meningkatkan kepuasan pasien karena pelayanan yang lebih cepat dan tanggap.

Selain itu, hasil ini juga diperkuat oleh studi Komala dan Firdaus (2020) yang menunjukkan bahwa dimensi *responsiveness* dan *empathy* dalam layanan Mobile JKN secara statistik memiliki pengaruh paling besar terhadap kepuasan peserta JKN.

Di sisi lain, dimensi *tangible* sering kali tidak berpengaruh signifikan, karena pasien lebih fokus pada kemudahan akses dan keandalan informasi dibandingkan aspek fisik fasilitas, terutama pada layanan berbasis aplikasi.

Dengan demikian, pelayanan yang cepat, dapat dipercaya, dan menunjukkan perhatian yang tinggi terhadap pasien menjadi kunci utama dalam membentuk kepuasan, dibandingkan hanya mengandalkan kelengkapan atau kenyamanan fasilitas fisik.

Temuan ini sesuai dengan hasil penelitian oleh Kumala Sari (2021) yang meneliti peserta BPJS Kesehatan di Kota Jambi dan menemukan bahwa kualitas layanan aplikasi Mobile JKN—khususnya aspek tanggapan dan kepercayaan petugas—berkorelasi signifikan terhadap kepuasan pengguna.

Penelitian oleh Firmana et al. (2022) di Klinik Beringin juga mendukung hasil ini, di mana *responsiveness* dan *assurance* menjadi faktor kunci yang menentukan kepuasan, sedangkan aspek fisik seperti tampilan fasilitas tidak terlalu diprioritaskan dalam layanan digital.

Sementara itu, Enjellin & Mulyanti (2023) dalam tinjauan teoretisnya menekankan bahwa empati tenaga kesehatan menjadi dimensi penting dalam meningkatkan pengalaman pasien, terutama pada layanan berbasis sistem yang tidak bersifat langsung (non-face-to-face), seperti aplikasi Mobile JKN.

Keseluruhan hasil ini mengindikasikan bahwa untuk meningkatkan kepuasan pasien, fokus pelayanan harus lebih diarahkan pada peningkatan keandalan, perhatian personal, serta kemampuan petugas memberikan jaminan dan tanggapan yang cepat, dibanding hanya perbaikan sarana fisik.

3) Uji Multivariat

Tabel 3.4 Uji Multivariat

Variabel	B	Sig.	Exp(B)	Hasil
Empathy	1,838	0,00	6,286	Berpeluang 6,3 kali
Constant	-1,76	0,01	-	-

Sumber : SPSS 2025

Berdasarkan hasil regresi logistik berganda bahwa variabel Empathy memiliki nilai B = 1,838, nilai signifikansi (p) = 0,000, dan Exp(B) = 6,286. Hal ini menunjukkan bahwa pasien yang mendapatkan pelayanan dengan tingkat empati yang baik memiliki kemungkinan 6,3 kali lebih besar untuk merasa puas, dibandingkan dengan pasien yang tidak mendapatkan empati dalam pelayanan.

Nilai p < 0,05 menunjukkan bahwa hubungan ini signifikan secara statistik. Dengan demikian, empati adalah faktor paling dominan yang memengaruhi kepuasan pasien rawat jalan melalui aplikasi Mobile JKN di Klinik Pratama Batang Serangan Langkat.

Hasil ini menunjukkan bahwa aspek empati dari tenaga kesehatan memainkan peran sentral dalam membentuk persepsi kepuasan pasien. Temuan ini sejalan dengan penelitian sebelumnya oleh Aeni (2020), yang menekankan bahwa dimensi kepedulian (empathy) dalam pelayanan kesehatan memiliki pengaruh besar terhadap kenyamanan dan kepercayaan pasien. Semakin tinggi empati yang dirasakan pasien, maka semakin tinggi pula loyalitas dan minat untuk kembali menggunakan layanan yang sama.

Hal ini juga didukung oleh Berry dan Parasuraman dalam Tjiptono (2000), bahwa empati merupakan satu dari lima dimensi utama kualitas layanan (SERVQUAL) yang mampu memengaruhi persepsi pelanggan secara langsung, terutama dalam layanan kesehatan yang bersifat interpersonal dan sensitif secara emosional.

Penelitian oleh Komala dan Firdaus (2020) juga menemukan bahwa pengguna aplikasi Mobile JKN yang merasa diperhatikan secara personal dan dibantu dengan penuh kesabaran cenderung memiliki tingkat kepuasan yang lebih tinggi dibandingkan dengan pengguna yang hanya mendapatkan pelayanan teknis semata.

Temuan ini menjadi sangat relevan di era digitalisasi layanan kesehatan, di mana aspek humanistik (seperti empati) tetap menjadi pilar utama meskipun pelayanan sudah terintegrasi dalam sistem digital seperti Mobile JKN.

4. KESIMPULAN

Penelitian ini menunjukkan bahwa mutu pelayanan kesehatan melalui aplikasi Mobile JKN di Klinik Pratama Batang Serangan Langkat secara umum memengaruhi kepuasan pasien rawat jalan.

Karakteristik Responden Klinik menunjukkan mayoritas pasien adalah perempuan, berusia antara 18–49 tahun, dan memiliki pendidikan terakhir Sekolah Menengah Atas (SMA). Hal ini menunjukkan bahwa pengguna aktif Mobile JKN di klinik ini umumnya berasal dari kelompok usia produktif dengan tingkat pendidikan menengah.

Hasil analisis univariat menunjukkan bahwa sebagian besar responden merasa puas terhadap layanan yang diberikan melalui Mobile JKN, meskipun terdapat beberapa keluhan terkait aspek sarana prasarana (tangible) dan kenyamanan lingkungan klinik.

Hasil analisis bivariat menunjukkan bahwa dimensi reliability, responsiveness, assurance, dan empathy memiliki hubungan yang signifikan dengan tingkat kepuasan pasien ($p < 0,05$), sedangkan dimensi tangible tidak berhubungan signifikan. Hal ini menandakan bahwa aspek-aspek pelayanan yang menyentuh langsung pada pengalaman interpersonal pasien lebih menentukan kepuasan dari pada aspek fisik.

Hasil analisis multivariat dari lima dimensi kualitas pelayanan, hanya empati yang berpengaruh secara signifikan dan dominan terhadap kepuasan pasien, dengan peluang sebesar 6,3 kali lebih besar. Temuan ini menekankan pentingnya perhatian personal dan komunikasi yang empatik dari tenaga kesehatan dalam membangun kepuasan, lebih dari sekadar aspek fisik atau teknis pelayanan.

5. Saran

Berdasarkan hasil penelitian, penulis menyarankan beberapa hal berikut guna meningkatkan mutu pelayanan dan kepuasan pasien di Klinik Pratama Batang Serangan:

1) Tenaga kesehatan disarankan untuk meningkatkan kemampuan komunikasi empatik dalam pelayanan, karena aspek ini paling berpengaruh terhadap kepuasan pasien.
2) Manajemen klinik perlu mengadakan pelatihan rutin terkait penggunaan aplikasi Mobile JKN serta pendekatan pelayanan berbasis humanistik.
3) Pengembangan infrastruktur digital perlu ditingkatkan agar pemanfaatan Mobile JKN berjalan optimal dan dapat menjangkau seluruh lapisan masyarakat.

DAFTAR PUSTAKA

Aeni, N. (2020). *Analisis Empati Petugas Kesehatan Terhadap Kepuasan Pasien di Rumah*

Sakit. Jurnal Kesehatan Masyarakat, 15(2), 88-95.

Ardianto, I. (2023). *Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pendaftaran Online pada Aplikasi Mobile JKN di Wilayah Kota Depok*. Jurnal Manajemen Pelayanan Kesehatan, 11(1), 45-53.

Berry, L. L., & Parasuraman, A. (1988). *SERVQUAL: A Multiple-Item Scale for Measuring Consumer Perceptions of Service Quality*. Journal of Retailing, 64(1), 12-40.

Komala, R., & Firdaus, A. (2020). *Analisis Kualitas Layanan Mobile JKN terhadap Kepuasan Peserta BPJS Kesehatan*. Jurnal Administrasi Kesehatan Indonesia, 8(1), 30–40.

Kumala Sari, M. (2021). *Hubungan Kualitas Layanan Aplikasi Mobile JKN dengan Tingkat Kepuasan Peserta BPJS Kesehatan Kota Jambi*. Jurnal Administrasi dan Kebijakan Kesehatan, 9(2), 72–81.

Mahmudin, E. (2022). *Dimensi Kualitas Pelayanan dalam Perspektif Kepuasan Pasien*. Jurnal Pelayanan Publik, 10(1), 55–63.

Mutmainnah, L. (2021). *Evaluasi Kepuasan Pasien Berdasarkan Kualitas Pelayanan Kesehatan*. Jurnal Kesmas, 16(3), 120–128.

Tjiptono, F. (2000). *Manajemen Jasa*. Yogyakarta: Andi.

Widiastuti, T. (2024). *Peran Digitalisasi dalam Pelayanan Kesehatan Melalui Aplikasi Mobile JKN*. Jurnal E-Government dan Inovasi Pelayanan Publik, 5(2), 98–106.

Junaedi, A. (2024). *Strategi Peningkatan Mutu Pelayanan Kesehatan di Era Digital*. Jurnal Inovasi Kesehatan, 2(1), 1–10.

Enjellin, S., & Mulyanti, D. (2023). *Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Kualitas Pelayanan Kesehatan di Rumah Sakit: Tinjauan Teoritis*. Jurnal Kesehatan Indonesia, 17(1), 33–39.

Firmana, I. C., Amalia, S. G., & Syahputra, T. A. (2022). *Analisis Kepuasan Masyarakat Terhadap Penggunaan Aplikasi JKN Mobile dengan Metode Servqual di Klinik Beringin*. Jurnal Sistem Informasi Kesehatan, 6(2), 50–60.