



Jurnal Kesehatan Marendeng



<http://e-jurnal.stikmar.ac.id/index>
Vol X, No. I, Maret 2026, pp 68-80
p-ISSN:2850-0329 dan e-ISSN: 2809-2813
DOI:<https://doi.org/jkm.v10i1.190>

Hubungan Pemanfaatan Fitur Pendaftaran Pelayanan (Antrean Online) Pada Mobile JKN Dengan Kepuasan Pasien Rawat Jalan BPJS Kesehatan Di Rumah Sakit Harapan Sehat Kabupaten Aceh Barat

Mega Andriani¹, Susy Sriwahyuni², Meutia Paradhiba³, Sufyan Anwar⁴, Safrizal⁵

¹²³⁴⁵ Program Studi Kesehatan Masyarakat, Universitas Teuku Umar

Email: megaandriani1801@gmail.com

Email: susysriwahyuni@utu.ac.id

Email: meutiaparadhiba@utu.ac.id

Email: sufyan.anwar@utu.ac.id

Email: [safrizal@utu.ac.id](mailto:sufrizal@utu.ac.id)

Artikel info

Artikel history:

Received:16-01-2026

Revised : 05-03-3036

Accepted: 12-03-2026

Kata Kunci:

Antrean Online

Mobile JKN

BPJS Kesehatan

Pelayanan Kesehatan

Keyword:

Online Queue

Mobile JKN

BPJS Health

Health Services

Abstract. *Online queue, one of the features in the JKN Mobile BPJS Kesehatan application. This feature is expected to facilitate registration for health services at Health Facilities for BPJS Kesehatan participants. Although service registration (online queue) has been realized well, there are still several problems such as application errors, network, patients who do not have mobile phones, and service times that do not match the application. This also occurred at Harapan Sehat Hospital, West Aceh Regency. The purpose of this study was to determine the relationship between the use of the service registration feature (online queue) on JKN Mobile and BPJS Kesehatan outpatients at Harapan Sehat Hospital, West Aceh Regency. The quantitative research design with a cross-sectional approach, a population of 649 outpatients who use the JKN online queue, a sample of 248 patients was taken using the Slovin formula. The sampling technique used was Purposive Sampling, with an instrument in the form of a Likert scale questionnaire, and data were analyzed using SPSS software version 26. The results showed that all independent variables had a significant positive relationship with patient satisfaction. The variables Perceived Usefulness ($r = 0.942$), Perceived Ease of Use ($r = 0.751$), Attitude Toward Using ($r = 0.796$), Behavioral Intention to Use ($r = 0.805$), and Actual System Use ($r = 0.824$) show a positive and significant relationship.*

Abstrak. Antrean online, salah satu fitur pada aplikasi Mobile JKN BPJS Kesehatan. Hal ini diharapkan bisa mempermudah pendaftaran pelayanan kesehatan di Fasilitas Kesehatan bagi peserta BPJS Kesehatan, meskipun pendaftaran pelayanan (antrean online) terealisasi dengan baik, masih ada beberapa permasalahan seperti error aplikasi, jaringan, pasien yang tidak memiliki handphone, waktu pelayanan yang tidak sesuai dengan aplikasi. Hal ini juga terjadi di

Rumah Sakit Harapan Sehat Kabupaten Aceh Barat. Bertujuan untuk mengetahui hubungan pemanfaatan fitur pendaftaran pelayanan (antrean online) pada Mobile JKN dengan pasien rawat jalan BPJS Kesehatan di Rumah Sakit Harapan Sehat Kabupaten Aceh Barat. Desain penelitian kuantitatif dengan pendekatan cross sectional, populasi 649 pasien rawat jalan pengguna antrean online MJKN, sampel 248 pasien yang diambil menggunakan rumus Slovin. Teknik pengambilan sampel berupa Purposive Sampling, untuk instrumen berupa kuesioner skala likert, data di analisis dengan perangkat lunak SPSS versi 26. Hasil penelitian mengindikasikan semua variabel independen memiliki hubungan positif yang signifikan dengan kepuasan pasien. Perceived Usefulness ($r = 0,942$), Perceived Ease of Use ($r = 0,751$), Attitude Toward Using ($r = 0,796$), Behavioral Intention to Use ($r = 0,805$), dan Actual System Use ($r = 0,824$) menunjukkan hubungan positif dan signifikan.



Corresponden author:

Email: megaandriani1801@gmail.com

artikel dengan akses terbuka dibawah lisensi CC BY -4.0

PENDAHULUAN

Badan Penyelenggara Jaminan Nasional (BPJS) Kesehatan resmi beroperasi pada 1 Januari 2014 dan merupakan sebuah lembaga yang dibentuk oleh pemerintah. Pemerintah menetapkan UU Nomor 40 Tahun 2004 tentang Sistem Jaminan Sosial Nasional (SJSN) serta UU Nomor 24 Tahun 2011 tentang Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS) sebagai dasar pendirian beroperasinya BPJS Kesehatan pada tahun 2004 (Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS) Kesehatan, 2025b). Dalam pelaksanaannya BPJS Kesehatan diharapkan dapat meningkatkan mutu layanan, dengan mutu layanan yang baik bisa menjadi peran penting untuk meningkatkan citra BPJS Kesehatan serta kepuasan peserta (Maharani *et al.*, 2024).

Jumlah peserta JKN tercatat sebanyak 281.598.621 orang, dan jumlah penduduk Indonesia yang tercatat pada tahun 2025 sebanyak 284,44 juta jiwa. Artinya 99,0% penduduk Indonesia menjadi peserta JKN per 31 Agustus 2025 (Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS) Kesehatan, 2025a). BPJS Kesehatan berkomitmen untuk meningkatkan pelayanan seiring dengan peningkatan jumlah pesertanya melalui transformasi digital. Salah satu upaya ini adalah peluncuran aplikasi Mobile JKN, peserta dapat mengakses layanan administratif salah satunya pendaftaran pelayanan (antrean online), fitur ini pasien bisa mendaftar rawat jalan tanpa harus datang ke rumah sakit lebih awal, sehingga mengurangi waktu tunggu dan mengurangi kepadatan di loket pendaftaran (Kementerian Kesehatan Republik Indonesia, 2024).

Namun implementasinya tidak selalu seragam di setiap fasilitas kesehatan. Beberapa rumah sakit dan puskesmas integrasi data berjalan lancar, dengan demikian antrean online mengurangi kunjungan fisik. Di fasilitas kesehatan lain, sinkronisasi data, kendala jaringan/internet, proses verifikasi manual, kurangnya sosialisasi pasien terkait penggunaan fitur antrean online masih menjadi masalah. Terutama segmen lansia atau yang berpendidikan rendah, akibatnya pelayanan yang dilakukan oleh tenaga

kesehatan dan pelayanan yang didapatkan pasien tidak maksimal, dan hal ini dapat mempengaruhi kepuasan pasien terhadap layanan kesehatan (Suhena *et al.*, 2024). Nurjayanti & Novratilova (2025) dalam penelitiannya pasien yang menggunakan aplikasi Mobile JKN merasa kesulitan dalam melakukan check-in untuk mengkonfirmasi kehadiran berobat.

Antrean online FKRTL Mobile JKN di wilayah BPJS KC Meulaboh meningkat di dua bulan terakhir yaitu Tahun 2025 bulan Agustus (51,83%) dan September (51,57%), sementara di bulan Januari masih (39,31%). Di Rumah Sakit Harapan Sehat antrean online s/d Agustus 2025 sudah 68,72%. Rumah Sakit Harapan Sehat salah satu rumah sakit swasta mitra BPJS Kesehatan, menerapkan fitur antrean online Mobile JKN dalam pelayanan rawat jalan. Jumlah kunjungan antrean Mobile JKN khususnya pasien rawat jalan BPJS Kesehatan Tahun 2025 bulan Januari 690 kunjungan, Februari 797 kunjungan, Maret 525 kunjungan, April 633 kunjungan, Mei 702 kunjungan, Juni 595 kunjungan, Juli 665 kunjungan, Agustus 595 kunjungan dan September 635 kunjungan.

Meskipun antrean online tersedia, berdasarkan survei awal di Rumah Sakit Harapan Sehat terhadap 10 orang pasien yang sedang berobat rawat jalan. 4 pasien merasa tidak puas karena jadwal pelayanan tidak sesuai dengan jadwal yang tertera di aplikasi, antreannya tidak berurutan saat pasien di panggil ke dalam ruangan pemeriksaan. 4 pasien lainnya merasa puas karena pelayanan yang diberikan sesuai yang di harapkan, walaupun ada yang tidak paham cara menggunakan aplikasi, lupa sandi aplikasi serta koneksi internet yang tidak stabil. 2 orang pasien merasa sangat puas dengan semua layanan yang diterima.

Fenomena tersebut menunjukkan bahwa ketidaksesuaian antara ekspektasi pasien terhadap kemudahan layanan digital dan pengalaman nyata yang mereka alami, sehingga kondisi ini menimbulkan ketidakpuasan pada pasien. Rumah Sakit Harapan Sehat berupaya meningkatkan pelayanan melalui antrean online agar pasien rawat jalan BPJS Kesehatan merasakan kepuasan dari seberapa baik fitur antrean online mampu memenuhi harapan mereka. Namun demikian, berdasarkan berbagai penelitian sebelumnya, sebagian besar studi hanya meneliti tingkat kepuasan pengguna terhadap aplikasi Mobile JKN secara umum tanpa mengkaji secara khusus pemanfaatan fitur pendaftaran pelayanan (antrean online) serta hubungannya dengan kepuasan pasien dalam mendapatkan pelayanan di fasilitas kesehatan.

Selain itu, penelitian yang secara spesifik mengkaji hubungan pemanfaatan fitur antrean online Mobile JKN dengan kepuasan pasien rawat jalan BPJS Kesehatan di tingkat rumah sakit, khususnya di wilayah Kabupaten Aceh Barat, masih sangat terbatas. Oleh karena itu, terdapat kesenjangan penelitian terkait bagaimana pemanfaatan fitur pendaftaran pelayanan (antrean online) pada Mobile JKN berhubungan dengan tingkat kepuasan pasien rawat jalan BPJS Kesehatan. Hal ini perlu diteliti lebih lanjut untuk mengetahui apakah pemanfaatan antrean online yang diterapkan benar-benar dapat meningkatkan kepuasan pasien dalam memperoleh pelayanan kesehatan di Rumah Sakit Harapan Sehat Kabupaten Aceh Barat..

METODE

Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan desain analitik korelasional (correlational design) dan pendekatan *cross-sectional*, di mana pengumpulan data dilakukan pada satu waktu tertentu untuk menganalisis hubungan antara pemanfaatan fitur pendaftaran pelayanan (antrean online) pada Mobile JKN dengan tingkat kepuasan pasien rawat jalan BPJS Kesehatan. Tujuan penelitian untuk menganalisis bagaimana hubungan pemanfaatan fitur pendaftaran pelayanan (antrean online) pada Mobile JKN dengan kepuasan pasien rawat jalan BPJS Kesehatan di Rumah Sakit Harapan Sehat. Populasi sebanyak ± 649 pasien (rata-rata pemanfaatan fitur perbulan). Sampel sebanyak 248 pasien dengan rumus Slovin dengan 5% tingkat kesalahan. Teknik pengumpulan sampel yaitu teknik Simple Random Sampling, pemilihan responden secara acak dari populasi pasien rawat jalan BPJS Kesehatan yang telah menggunakan fitur antrean online Mobile JKN dan memenuhi kriteria penelitian.

Adapun variabel (X) pemanfaatan fitur pendaftaran pelayanan (antrean online) Mobile JKN yang diukur berdasarkan dimensi TAM dari Davis yaitu *Perceived Usefulness* (Kegunaan yang dirasakan), *Perceived Ease of Use* (Kemudahan Penggunaan), *Attitude Toward Using* (Sikap terhadap Penggunaan), *Behavioral Intention to Use* (Niat Menggunakan) dan *Actual System Usage* (Penggunaan Aktual) dan variabel (Y) kepuasan pasien. Teknik pengumpulan data berupa angket atau kuesioner tertutup. Instrumen penelitian menggunakan formulir kuesioner berbasis skala Likert 4 poin (1 sangat tidak setuju, 2 tidak setuju, 3 setuju dan 4 sangat setuju).

Dengan 15 item pernyataan positif terkait 5 variabel TAM, yaitu 3 pertanyaan setiap variabel TAM dan 3 pernyataan positif terkait kepuasan pasien. Kuesioner disebar melalui WhatsApp berupa link/QR kuesioner yang bisa di scan melalui Google Lens. Instrumen di lakukan uji validitas dan reliabilitas kepada 30 orang yang memiliki kriteria yang sama dan tidak di lakukan di tempat penelitian. Teknik analisis data yaitu dengan analisis statistik deskriptif dan analisis statistik inferensial SPSS Versi 26, sebelum dilakukan analisis statistik inferensial maka dilakukan uji normalitas data, jika data tidak normal maka uji korelasi yang digunakan yaitu uji korelasi *Rank Spearman*.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Hasil

Analisis Statistik Deskriptif

Dalam penelitian ini dilakukan uji validitas instrumen penelitian kepada 30 pasien dengan kriteria yang sama, uji validitas menggunakan uji korelasi Pearson Product Moment pada SPSS, dan semua item valid nilai $r_{Hitung} > r_{Ttabel} (0,30)$ dengan nilai paling kecil 0,395 dan paling besar 0,970. Uji reliabilitas menunjukkan semua item reliabel dengan nilai semua item lebih besar dari 0,7, dengan nilai paling kecil 0,822 dan paling besar 0,969. Maka semua item pernyataan kuesioner valid dan reliabel untuk di gunakan.

Tabel 1 Karakteristik Responden

Karakteristik Responden	Frequency	Percent
Usia	< 20	6,5
	20-30	34,7
	31-40	28,6
	41-50	21,4
	51-60	8,5
	> 61	0,4
Total	248	100,00
Jenis kelamin	Laki-laki	24,2
	Perempuan	75,8
Total	248	100,00
Tingkat pendidikan	SD/Sederajat	1,2
	SMP/Sederajat	17,7
	SMA/SMK	43,5
	Diploma/Sarjana	37,5
Total	248	100,0
Frekuensi penggunaan fitur antrean online MJKN	Pertama Kali	45,2
	1-3 Kali	38,7
	4-6 Kali	8,5
	> 6 Kali	7,7
Total	248	100,0

Berdasarkan tabel di atas didapatkan frekuensi usia pasien pengguna fitur pendaftaran pelayanan (antrean online) pada Mobile JKN, mayoritas pasien berusia pada rentang 20-30 tahun sebanyak 86 orang (34,7%), berjenis kelamin perempuan yaitu 188 orang (75,8%), dengan tingkat pendidikan terbanyak lulusan SMA/SMK sebanyak 108 orang (43,5 %), serta frekuensi penggunaan fitur antrean online oleh pasien yang paling banyak mengakses pertama kali sekitar 112 orang (45,2%).

Tabel 2 Hasil Statistik Deskriptif Pemanfaatan Fitur Antrean Online

Variabel	n	Min	Hasil (%)
<i>Perceived Usefulness</i>	Min	6	78,66 %
	Max	12	
	Mean	9,44	
	Std. Deviation	1,616	
	n		248
<i>Perceived Ease of Use</i>	Min	7	81,41%
	Max	12	
	Mean	9,77	
	Std. Deviation	1,347	
	n		248
<i>Attitude Toward Using</i>	Min	4	81,41%
	Max	12	
	Mean	9,77	
	Std. Deviation	1,416	
	n		248

<i>Behavioral Intention to Use</i>	Min	4	79,83%
	Max	12	
	Mean	9,58	
	Std. Deviation	1,482	
		n	248
<i>Actual System Use</i>	Min	7	82,08%
	Max	12	
	Mean	9,85	
	Std. Deviation	1,383	
		n	248

Berdasarkan tabel di atas, hasil di ukur dengan rumus persentase di mana skor mean dibagi skor maksimal lalu dikali 100%. skor semua variabel berada pada kategori sangat tinggi dalam rentang 76-100 %, dengan kategori persentase 0-25% (sangat rendah), 26-50% (rendah), 51-75 (tinggi), dan 76-100 (sangat tinggi) (Notoatmodjo, 2010). Rata-rata tertinggi yaitu Actual System Use 9,85 (82,08 %), sedangkan yang terendah yaitu Perceived Usefulness 9,44 (78,66%). Standar deviasi tertinggi yaitu Perceived Usefulness (1,616), sementara Perceived Ease of Use memiliki standar deviasi terendah (1,347), hasil ini menunjukkan adanya keragaman pendapat dari responden.

Tabel 3 Hasil Statistik Deskriptif Kepuasan Pasien

Variabel	n	Min	Hasil (%)
Kepuasan Pasien Rawat Jalan BPJS Kesehatan	Min	6	79,08 %
	Max	12	
	Mean	9,49	
	Std. Deviation	1,534	
		n	248

Hasil ukur kepuasan pasien diukur menggunakan rumus persentase, Dengan kategori persentase 0-25% sangat tidak puas, 26-50% tidak puas, 51-75 puas, dan 76-100 sangat puas. Pada tabel di atas, dapat dilihat bahwasanya kepuasan pasien rawat jalan BPJS Kesehatan berada pada kategori sangat puas (79,08 %).

Analisis Sttistik Inferensial

Tabel 4 Hasil Uji Normalitas

Variabel	n	Sig.	Kesimpulan
<i>Perceived Usefulness</i>	248	0,000	Tidak Normal
<i>Perceived Ease of Use</i>	248	0,000	Tidak Normal
<i>Attitude Toward Using</i>	248	0,000	Tidak Normal
<i>Behavioral Intention to Use</i>	248	0,000	Tidak Normal
<i>Actual System Use</i>	248	0,000	Tidak Normal
Kepuasan Pasien	248	0,000	Tidak Normal

Dari tabel menunjukkan variabel independen dan dependen dari hasil uji normalitas memiliki nilai signifikansi 0,000, yaitu < 0,05. Artinya data dinyatakan tidak berdistribusi normal, sehingga

analisis hipotesis selanjutnya dengan uji non-parametrik yang tidak bergantung pada distribusi normal yaitu uji Korelasi Rank Spearman agar mengetahui hubungan antara variabel X dan Y.

Tabel 5 Hasil Uji Korelasi Rank Spearman

Variabel	Correlation Coefficient	Sig. (2- Tailed)	Kesimpulan
<i>Perceived Usefulness</i> dengan Kepuasan Pasien	0,942	0,000	korelasi positif yang signifikan
<i>Perceived Ease of Use</i> dengan Kepuasan Pasien	0,751	0,000	korelasi positif yang signifikan
<i>Attitude Toward Using</i> dengan Kepuasan Pasien	0,796	0,000	korelasi positif yang signifikan
<i>Behavioral Intention to Use</i> dengan Kepuasan Pasien	0,805	0,000	korelasi positif yang signifikan
<i>Actual System Use</i> dengan Kepuasan Pasien	0,824	0,000	korelasi positif dan signifikan

Hasil korelasi Rank Spearman di atas pada variabel independen menunjukkan korelasi yang signifikan dengan kepuasan pasien terhadap pemanfaatan fitur pendaftaran pelayanan (antrean online) pada Mobile JKN ($p < 0,05$). *Perceived Usefulness* ($r = 0,942$), *Perceived Ease of Use* ($r = 0,751$), *Attitude Toward Using* ($r = 0,796$), *Behavioral Intention to Use* ($r = 0,805$), dan *Actual System Use* ($r = 0,824$) menunjukkan hubungan positif dan signifikan. Nilai korelasi yang sangat tinggi, khususnya pada variabel *Perceived Usefulness* ($r = 0,942$), menunjukkan bahwa persepsi pasien terhadap manfaat fitur pendaftaran pelayanan (antrean online) pada Mobile JKN memiliki hubungan yang sangat kuat dengan tingkat kepuasan pasien, sehingga semakin besar manfaat yang dirasakan seperti kemudahan pendaftaran, efisiensi waktu tunggu, dan kemudahan akses layanan, maka semakin tinggi pula tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan yang diberikan.

Pembahasan

Karakteristik Responden

Asumsi peneliti terkait dengan pasien yang memanfaatkan fitur ini berasal dari usia produktif, yang akrab dengan penggunaan smartphone dan terbiasa menggunakan layanan digital salah satunya aplikasi Mobile JKN dengan mengakses fitur pendaftaran pelayanan (antrean online) untuk mendapatkan pelayanan kesehatan. Temuan ini sesuai dengan hasil ilmiah terdahulu bahwa tingkat literasi digital kesehatan generasi muda dan usia dewasa cenderung memiliki skor literasi digital yang lebih tinggi (Algifari et al., 2024). Peneliti juga mengasumsikan bahwa golongan perempuan lebih sering menggunakan fitur pendaftaran pelayanan (antrean online) Mobile JKN dalam mengakses pelayanan kesehatan di Rumah Sakit Harapan Sehat, karena golongan perempuan menjadi peran penting dalam manajemen rumah tangga dan sering kali menjadi pengambil keputusan utama terkait kesehatan keluarga, sejalan dengan penelitian Wigatie & Zainafree (2023) dalam studi “Kepuasan Pengguna Mobile JKN” di Magelang, di mana 63% responden penelitiannya adalah perempuan.

Peneliti mengasumsikan bahwa pengguna fitur pendaftaran pelayanan (antrean online) ini berasal

dari tingkat pendidikan menengah atas dan pendidikan tinggi yang memiliki pengetahuan yang baik sehingga mudah memahami dan tidak memerlukan bantuan orang lain dalam menggunakan fitur pendaftaran pelayanan (antrean online) Mobile JKN. Studi sebelumnya tentang tingkat pengetahuan masyarakat tentang Mobile JKN di Kelurahan Polehan, Malang menunjukkan bahwa karyawan swasta dan individu yang pendidikan menengah ke atas adalah mayoritas yang memiliki “pengetahuan baik” tentang Mobile JKN (Safitri et al., 2024). Selain itu, pasien juga sering menggunakan antrean online pada Mobile JKN, artinya pasien sudah maksimal dalam mengakses fitur pendaftaran pelayanan (antrean online) Mobile JKN walaupun masih banyak yang pertama kali mengakses fitur tersebut.

Implikasi dari temuan ini menunjukkan bahwa pemanfaatan layanan digital kesehatan seperti fitur antrean online Mobile JKN lebih mudah diterima oleh kelompok masyarakat yang memiliki literasi digital yang baik, sehingga fasilitas pelayanan kesehatan tetap perlu meningkatkan sosialisasi, edukasi, serta pendampingan penggunaan aplikasi Mobile JKN kepada kelompok masyarakat yang memiliki literasi digital lebih rendah agar pemanfaatan layanan digital kesehatan dapat merata dan meningkatkan kepuasan pasien dalam memperoleh pelayanan kesehatan.

Tingkat Pemanfaatan Fitur Pendaftaran Pelayanan (Antrean Online) Pada Mobile JKN

Peneliti mengasumsikan bahwa pasien rawat jalan BPJS Kesehatan menggunakan fitur ini dengan maksimal dalam pendaftaran pelayanan (antrean online) di Rumah Sakit Harapan Sehat Kabupaten Aceh Barat. Pasien merasakan kegunaan, kemudahan, sikap terhadap penggunaan yang baik, niat menggunakan fitur pendaftaran pelayanan (antrean online) pada Mobile JKN. Hasil penelitian ini didukung oleh Rosidah & Aslamiyah (2025) mengindikasikan bahwa penggunaan aplikasi Mobile JKN meningkatkan penggunaan, efektivitas proses pendaftaran dan membantu pasien mengakses layanan antrean online. Yang mengurangi waktu tunggu di rumah sakit dan mendukung kemajuan digitalisasi layanan kesehatan. Penelitian dari Harsono et al. (2021) juga menyatakan bahwa aplikasi Mobile JKN secara keseluruhan di nilai 82,5 % sangat bermanfaat, yang menunjukkan aplikasi ini sangat membantu dan mendukung peserta JKN dalam mendapatkan pelayanan kesehatan.

Implikasi dari temuan ini menunjukkan bahwa pemanfaatan fitur antrean online pada Mobile JKN dapat menjadi salah satu strategi dalam meningkatkan efisiensi pelayanan pendaftaran pasien, mengurangi waktu tunggu, serta meningkatkan kualitas pelayanan kesehatan berbasis digital di fasilitas kesehatan.

Tingkat Kepuasan Pasien Rawat Jalan BPJS Kesehatan

Peneliti menyimpulkan bahwa pasien merasa sangat puas dengan adanya fitur pendaftaran pelayanan (antrean online) Mobile JKN ini. Temuan ini didukung oleh penelitian Suherman *et al.* (2025) dalam penelitiannya menunjukkan bahwa tingkat kepuasan pengguna secara keseluruhan dengan aplikasi Mobile JKN merasakan kepuasan.

Hubungan *Perceived Usefulness* (Kegunaan Yang Dirasakan) Pada Fitur Antrean Online Mobile JKN Dengan Kepuasan Pasien

Peneliti mengasumsikan hubungan positif yang berarti variabel bergerak searah di mana semakin pasien merasakan kegunaan maka semakin merasa puas. Pasien merasa fitur pendaftaran pelayanan membantu menghemat waktu, memudahkan mendapatkan layanan tanpa harus menunggu lama di rumah sakit serta adanya fleksibilitas pilihan waktu pelayanan dan perubahan antrean sesuai kondisi pasien, maka pasien puas dalam mengakses fitur antrean online ini. Hubungan yang signifikan berarti mencerminkan hubungan yang bermakna bukan karena kebetulan antara kegunaan dengan kepuasan. Temuan ini didukung oleh penelitian Ningrum & Budiani (2023) yang menyatakan bahwa ada hubungan yang signifikan antara kegunaan dengan kepuasan pengguna pada aplikasi kesehatan X. Penelitian lain dari Sanjaya *et al.* (2025) juga menyatakan bahwasanya *Perceived Usefulness* dan kepuasan pengguna menunjukkan korelasi yang signifikan dan positif dengan kekuatan sedang.

Implikasi dari temuan ini menunjukkan bahwa fasilitas kesehatan, khususnya Rumah Sakit Harapan Sehat, perlu terus mengoptimalkan pemanfaatan fitur pendaftaran pelayanan (antrean online) pada Mobile JKN dengan meningkatkan kemudahan akses, kejelasan informasi antrean, serta sosialisasi kepada pasien agar manfaat sistem dapat dirasakan secara maksimal sehingga mampu meningkatkan kepuasan pasien terhadap pelayanan kesehatan.

Hubungan *Perceived Ease of Use* (Kemudahan Pengguna) Pada Fitur Antrean Online Mobile JKN Dengan Kepuasan Pasien

Peneliti mengasumsikan hubungan positif yang berarti berjalan searah, di mana semakin tinggi kemudahan penggunaan semakin tinggi pula kepuasan yang dirasakan. Di temukan bahwa pasien merasa mudah mempelajari, memahami dan tidak kesulitan saat mengoperasikan fitur antrean online, dan pasien merasakan kepuasan akan kemudahan fitur tersebut. Temuan ini didukung oleh penelitian Wufron *et al.* (2025) dalam penelitiannya menemukan bahwa adanya hubungan signifikan dan positif kemudahan pengguna terhadap kepuasan pengguna layanan *financial technology*. Penelitian Oematan *et al.* (2024) menyatakan bahwa PEOU memiliki korelasi signifikan terhadap kepuasan pengguna (*User Satisfaction*), kemudahan pengguna dianggap berkontribusi terhadap seberapa puas pengguna dalam layanan/*platform e-commerce*.

Implikasi dari temuan penelitian ini menunjukkan bahwa penyedia layanan kesehatan, khususnya rumah sakit dan pengelola aplikasi Mobile JKN, perlu terus meningkatkan kemudahan penggunaan fitur antrean online melalui tampilan aplikasi yang sederhana, navigasi yang jelas, serta penyediaan panduan penggunaan agar pasien dapat mengakses layanan secara lebih mudah dan efisien sehingga pada akhirnya dapat meningkatkan kepuasan pasien terhadap pelayanan kesehatan.

Hubungan *Attitude Toward Using* (Sikap Terhadap Penggunaan) Pada Fitur Antrean Online Mobile JKN Dengan Kepuasan Pasien

Peneliti mengasumsikan hubungan positif dan signifikan yang bergerak searah antara sikap

dengan kepuasan pasien, artinya semakin baik sikap terhadap penggunaan maka semakin pasien merasa kepuasan. sikap terhadap penggunaan. Pasien merasa senang dan nyaman dalam menggunakan aplikasi MJKN, percaya jika menggunakan fitur antrean adalah ide yang baik serta secara keseluruhan merasa puas dengan Mobile JKN. Hal ini diperkuat oleh penelitian Kaplan *et al.* (2023) menemukan bahwa *Attitude Toward Using* (Sikap terhadap Penggunaan) berhubungan positif dan bermakna dengan skor kepuasan pasien, studi pada pasien IGD/ED. Penelitian dari Maulana & Legowo (2025) juga menyatakan bahwa sikap pengguna mempunyai korelasi positif dengan kepuasan pengguna dalam menggunakan sistem. Sikap yang positif berasosiasi dengan pengalaman penggunaan yang lebih memuaskan.

Implikasi dari temuan ini menunjukkan bahwa peningkatan sikap positif pasien terhadap penggunaan Mobile JKN, khususnya fitur antrean online, perlu didukung melalui edukasi penggunaan aplikasi, peningkatan kemudahan akses sistem, serta sosialisasi manfaat layanan digital sehingga dapat meningkatkan kepuasan pasien terhadap pelayanan kesehatan.

Hubungan *Behavioral Intention to Use* (Niat Dalam Menggunakan) Pada Fitur Antrean Online Mobile JKN Dengan Kepuasan Pasien

Asumsi peneliti mengidentifikasi hubungan yang searah dan bermakna antara sikap terhadap penggunaan dengan kepuasan pasien. Artinya tingginya niat dalam menggunakan fitur, tinggi pula kepuasan yang dirasakan. Pasien berniat menggunakan pendaftaran pelayanan (antrean online) pada Mobile JKN dalam kunjungan berikutnya, dan akan merekomendasikan kepada orang lain. Temuan ini sesuai dengan penelitian oleh Sanjaya *et al.* (2025) yang menunjukkan kalau hubungan *Behavioral Intention to Use* dengan kepuasan pada pengguna berkorelasi positif.

Implikasi dari temuan ini menunjukkan bahwa peningkatan minat dan sikap positif pasien terhadap penggunaan fitur antrean online perlu terus didukung oleh fasilitas kesehatan melalui optimalisasi layanan digital, sosialisasi penggunaan aplikasi Mobile JKN, serta peningkatan kualitas sistem agar pengalaman penggunaan pasien semakin baik dan pada akhirnya dapat meningkatkan kepuasan pasien terhadap pelayanan kesehatan.

Hubungan *Actual System Usage* (Penggunaan Aktual) Pada Fitur Antrean Online Mobile JKN Dengan Kepuasan Pasien

Peneliti mengasumsikan hubungan antar variabel yang searah dan bermakna, artinya semakin sering pasien menggunakan fitur maka semakin puas pasien. Pasien memilih mendaftar pelayanan menggunakan fitur pendaftaran pelayanan (antrean online) Mobile JKN daripada mendaftar secara manual yang mengharuskan pasien datang terlebih dahulu dan menunggu di Rumah Sakit. Hasil dalam penelitian ini di dukung oleh Sanjaya *et al.* (2025) yang menyimpulkan bahwa *Actual System Use* berkorelasi positif dan signifikan, dengan tingkat kepuasan pada pengguna.

Kesamaan hasil penelitian ini menunjukkan bahwa pemanfaatan sistem secara nyata oleh pengguna dapat meningkatkan pengalaman pelayanan yang dirasakan sehingga berdampak pada

peningkatan kepuasan pasien. Temuan ini juga mengindikasikan bahwa penerapan teknologi digital dalam pelayanan kesehatan, seperti fitur antrean online Mobile JKN, dapat meningkatkan efisiensi pelayanan serta mengurangi waktu tunggu pasien. Oleh karena itu, hasil penelitian ini memiliki implikasi penting bagi fasilitas pelayanan kesehatan untuk terus mengoptimalkan pemanfaatan sistem digital guna meningkatkan kualitas pelayanan dan kepuasan pasien.

SIMPULAN

Kesimpulan penelitian ini menunjukkan bahwa terdapat hubungan yang positif dan signifikan antara pemanfaatan fitur pendaftaran pelayanan (antrean online) pada Mobile JKN dengan kepuasan pasien rawat jalan BPJS Kesehatan di Rumah Sakit Harapan Sehat Kabupaten Aceh Barat. Variabel Perceived Usefulness, Perceived Ease of Use, Attitude Toward Using, Behavioral Intention to Use, dan Actual System Use memiliki hubungan yang signifikan dengan kepuasan pasien. Temuan ini menunjukkan bahwa pemanfaatan fitur antrean online pada Mobile JKN berperan dalam mendukung kemudahan akses pelayanan kesehatan serta berkontribusi terhadap peningkatan kepuasan pasien dalam memperoleh layanan rawat jalan. Oleh karena itu, optimalisasi penggunaan fitur antrean online Mobile JKN di fasilitas pelayanan kesehatan perlu terus ditingkatkan guna mendukung kualitas pelayanan kesehatan berbasis digital.

SARAN

Saran dalam penelitian ini untuk pihak rumah sakit serta BPJS Kesehatan terus mempertahankan serta meningkatkan kemudahan dan kenyamanan pasien dalam mengakses pelayanan seperti pendaftaran antrean online melalui aplikasi Mobile JKN. Memastikan alur pelayanan antrean online terealisasi dengan baik sehingga pasien memberikan sikap positif dalam penggunaan dan merasakan kepuasan, hal ini dapat memberikan kesan baik dan meningkatkan citra rumah sakit maupun BPJS Kesehatan.

UCAPAN TERIMA KASIH

Peneliti mengucapkan terima kasih sebesar-besarnya kepada pasien-pasien rawat jalan BPJS Kesehatan di Rumah Sakit Harapan Sehat atas waktu dan responnya saat penelitian ini berlangsung. Peneliti juga mengucapkan terima kasih kepada pihak-pihak tenaga kesehatan Rumah Sakit Harapan Sehat dan BPJS Kesehatan Kantor Cabang Meulaboh atas bantuannya selama masa penelitian.

DAFTAR PUSTAKA

Algifari, M. H., Zachary, L., Yuliani, R. P., Aditama, H., & Kristina, S. A. (2024). Digital Health Literacy and Its Associated Factors in General Population in Indonesia. *RESEARCH ARTICLE 355 Indonesian Journal of Pharmacy Indonesian J Pharm*, 35(2), 355–3629.

Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS) Kesehatan. (2025a). *Capaian Peserta JKN Per 31 Agustus 2025*.

- Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS) Kesehatan. (2025b). *Sejarah BPJS Kesehatan*.
- Davis, F. D. (1989). *Perceived Usefulness, Perceived Ease Of Use, And User Accep Perceived Usefulness, Perceived Ease of Use, and User Acceptance of Information Technology*.
- Harsono, H., Sugiharto, S., & Rinayati, R. (2021). Persepsi Peserta Terhadap Aplikasi Mobile JKN Berbasis Technology Acceptance Model Di Klinik Pratama Surya Medika Semarang. *Jurnal Ilmiah Manajemen Kesatuan*, 9(2), 447–454. <https://doi.org/10.37641/jimkes.v9i2.793>
- Kaplan, A., Kaçmaz, H. Y., & Öztürk, S. (2023). An Evaluation on the Attitude Toward Using Patient Rights and Satisfaction Levels in Emergency Department Patients. *Journal of Emergency Nursing*, 50(2), 243–253. <https://doi.org/10.1016/j.jen.2023.11.007>
- Kementerian Kesehatan Republik Indonesia. (2024). *Transformasi Digital Pelayanan Kesehatan di Era JKN*. Pusat Data dan Informasi Kemenkes.
- Maharani, I., Rokhman, A., & Sahat Satyawan, D. (2024). MOBILE SERVQUAL QUALITY KUALITAS PENGGUNA APLIKASI MOBILE JKN BPJS KESEHATAN. *PUBLIC POLICY AND MANAGAMENT INQUIRY*, 8(2), 14–23.
- Ningrum, N. S., & Budiani, M. S. (2023). Hubungan antara perceived usefulness dengan kepuasan pelanggan pada pengguna aplikasi kesehatan X. *Psikologi Udayana*, 10(1), 261–273. <https://doi.org/10.24843/JPU/2023.v10.i01.p06>
- Notoatmodjo, S. (2012). *Metodologi Penelitian Kesehatan*. Rineka Cipta.
- Nurjayanti, R., & Novratilova, S. (2025). Evaluasi Penggunaan Aplikasi Mobile Jaminan Kesehatan Nasional (MJKN) Pada Pendaftaran Rawat Jalan Menggunakan Metode TAM. *Jurnal Kesehatan Tropis Indonesia*, 03(03), 161–173.
- Oematan, M. E., Rahayu, S., & Dyah, J. (2024). The Effect of Perceived Usefulness and Perceived Ease of Use on Behavioral Intention Mediated by User Satisfaction in E-Commerce Users-The Effect of Perceived Usefulness and Perceived Ease of Use on Behavioral Intention Mediated by User Satisfaction in E-Commerce Users. *Jurnal Ekonomi*, 13(03), 472–479. <https://doi.org/10.54209/ekonomi.v13i01>
- Rosidah, N., & Aslamiyah, S. (2025). Analisis Penggunaan Aplikasi Mobile JKN dalam Meningkatkan Efektivitas Pendaftaran dan Kepuasan Pasien di Rumah Sakit PKU Muhammadiyah Sekapuk. *OPTIMAL Jurnal Ekonomi Dan Manajemen*, 5(3), 623–637. <https://doi.org/10.55606/optimal.v5i3.7515>
- Safitri, R., Tyas Purnamasari, A., & Ningrum, H. D. (2024). Gambaran Tingkat Pengetahuan Masyarakat Terhadap Aplikasi Mobile JKN di Kelurahan Polehan Kecamatan Blimbing Kota Malang. *IJHIMR: Indonesian Journal of Health Insurance and Medical Records*, 1(1), 34–40.
- Sanjaya, N. T., Mohammad, I. M., Khasanah, L., & Karmanto, B. (2025). Analysis of User Satisfaction with the BPJS Online Service Registration (Queue) Feature on the Mobile JKN Application Using the Technology Acceptance Model at Ciremai Hospital Cirebon City in 2025. *Jurnal Kesehatan, Sains , Dan Teknologi*, 4(1), 273–282. <https://jurnal.undhirabali.ac.id/index.php/jakasakti/index>
- Saviera, A. P., & Utamajaya, J. N. (2024). Analisis Kepuasan Penggunaan Aplikasi Adakami dengan Metode Technology Acceptance Model. *JURNAL TEKNIK INFORMATIKA UNIKA SANTO TOMAS*, 9(2), 2657–1501.
- Suhena, I., Fitriani, A. D., & Asriwati. (2024). IMPLEMENTASI PENGGUNAAN ANTRIAN ONLINE MELALUI APLIKASI JKN MOBILE DALAM MENGURANGI WAKTU TUNGGU PENDAFTARAN PASIEN RAWAT JALAN DI RUMAH SAKIT CAMATHA SAHIDYA TAHUN 2024. *JURNAL KESEHATAN TAMBUSAI*, 5(4), 10658–10671.

- Suherman, E., Suroso, S., & Sumarni, N. (2025). Evaluasi Tingkat Kepuasan Pasien JKN (Studi Pengguna Aplikasi JKN Mobile di Karawang). *Jurnal Ilmiah Manajemen Dan Bisnis (JIMBI)*, 6(1), 179–187. <https://doi.org/10.31289/jimbi.v6i1.6074>
- Wigatie, R. A., & Zainafree, I. (2023). Analisis Kepuasan Pengguna Aplikasi Mobile JKN di BPJS Kesehatan Kantor Cabang Magelang. In *Health Information: Jurnal Penelitian* (Vol. 15, Issue 2).
- Wufron, W., Susilawati, W., Nurhasan, R., & Hermina, T. (2025). Perceived Ease of Use terhadap Kepuasan Pengguna Layanan Fintech Melalui Perceived Usefulness. *Jurnal of Economics and Business UBS*, 14(4), 924–940.