

PENGARUH INOVASI PELAYANAN APLIKASI MOBILE JKN OLEH KLINIK ZARRA MEDIKA TERHADAP TINGKAT KEPUASAN PASIEN DI SINGAPARNA KABUPATEN TASIKMALAYA

Sofa Marwa, Basuki Rahmat, Ikrar Budi Jaya

STIA YPPT Priatim Tasikmalaya Ilmu Administrasi Negara

sofam456@gmail.com

Abstrak

Transformasi digital dalam sektor pelayanan kesehatan menjadi langkah penting untuk meningkatkan efisiensi, aksesibilitas, dan mutu layanan publik. Salah satu inovasi utama dalam upaya ini adalah peluncuran aplikasi Mobile JKN oleh BPJS Kesehatan pada tahun 2017, yang dirancang untuk mempermudah peserta Jaminan Kesehatan Nasional (JKN) dalam mengakses layanan kesehatan secara online. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui seberapa besar pengaruh inovasi pelayanan aplikasi Mobile JKN yang diterapkan oleh Klinik Zarra Medika Singaparna terhadap tingkat kepuasan pasien. Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan teknik pengumpulan data melalui penyebaran kuisioner kepada 93 responden pasien pengguna aplikasi Mobile JKN di Klinik Zarra Medika. Analisis dilakukan dengan menggunakan regresi linier sederhana. Hasil penelitian menunjukkan bahwa inovasi pelayanan memiliki pengaruh signifikan terhadap kepuasan pasien, dengan nilai koefisien determinasi (R^2) sebesar 0,783 dan nilai signifikan 0,000. Dimensi inovasi yang paling berpengaruh adalah efisiensi proses dan pemenuhan kebutuhan pengguna, sementara pada aspek kepuasan pasien, kesesuaian harapan serta kesediaan untuk merekomendasikan layanan menjadi yang paling berpengaruh. Hasil ini mengindikasikan bahwa inovasi pelayanan berbasis digital mampu meningkatkan kepuasan pasien secara signifikan.

Kata kunci : Inovasi Pelayanan, Mobile JKN, Kepuasan Pasien

Abstract

Digital transformation in the healthcare sector is a crucial step towards improving the efficiency, accessibility, and quality of public services. One key innovation in this effort was the launch of the Mobile JKN application by BPJS Kesehatan in 2017, designed to facilitate online access for National Health Insurance (JKN) participants. This study aims to determine the impact of the Mobile JKN application service innovation implemented by the Zarra Medika Clinic in Singaparna on patient satisfaction levels. This study used a quantitative approach, collecting data through questionnaires distributed to 93 patient respondents using the Mobile JKN application at the Zarra Medika Clinic. Analysis was conducted using simple linear regression. The results showed that service innovation significantly influenced patient satisfaction, with a coefficient of determination (R^2) of 0.783 and a significance level of 0.000. The most influential dimensions of innovation were process efficiency and meeting user needs, while for patient satisfaction, the relevance of expectations and willingness to recommend services were the most influential. These results indicate that digital-based service innovation can significantly improve patient satisfaction.

Keywords: Service Innovation, Mobile JKN, Patient Satisfaction

Pendahuluan

Transformasi digital di bidang kesehatan merupakan langkah strategis penting untuk meningkatkan mutu, efisiensi, dan kemudahan akses layanan publik. Salah satu inovasi utama dalam upaya ini adalah peluncuran aplikasi Mobile JKN oleh BPJS Kesehatan pada tahun 2017, yang dirancang untuk mempermudah peserta Jaminan Kesehatan Nasional (JKN) dalam mengakses layanan kesehatan secara online. Sampai dengan Maret 2025, tercatat sebanyak 279,5 juta penduduk telah menjadi peserta JKN, menunjukkan kebutuhan yang semakin besar akan sistem layanan yang mudah dan terintegrasi secara digital.

Meskipun penggunaan aplikasi Mobile JKN secara nasional menunjukkan hasil yang positif, adopsi teknologi ini masih belum merata di seluruh wilayah Indonesia. Contohnya, Klinik Zarra Medika, di Singaparna Kabupaten Tasikmalaya, sebagian besar pasien masih lebih memilih menggunakan layanan secara manual. Faktor seperti rendahnya literasi digital dan ketidaksesuaian antara harapan dengan pengalaman pengguna aplikasi menjadi tantangan utama yang harus diatasi.

Berdasarkan hasil observasi dan wawancara informal yang dilakukan antara November 2024 hingga Januari 2025, sekitar 1.350 pasien di Klinik tersebut telah menggunakan aplikasi Mobile JKN. Namun, belum ada studi sebelumnya yang secara khusus meneliti tingkat kepuasan pasien terhadap penggunaan aplikasi ini di layanan primer seperti klinik. Oleh karena itu, penelitian ini bertujuan untuk mengevaluasi pengaruh inovasi pelayanan aplikasi Mobile JKN terhadap kepuasan pasien di Klinik Zarra Medika.

Diharapkan hasil penelitian ini dapat memberikan gambaran mengenai efektivitas inovasi pelayanan berbasis digital dalam meningkatkan kepuasan pasien, serta menjadi bahan acuan bagi pengelola layanan kesehatan, BPJS Kesehatan, dan pemangku kepentingan lainnya dalam merumuskan strategi layanan yang lebih adaptif dan berbasis teknologi.

Tinjauan Pustaka

1. Manajemen dan Pelayanan Publik

Manajemen publik merupakan cabang ilmu administrasi negara yang fokus pada bagaimana organisasi sektor publik merancang, mengelola, serta mengevaluasi layanan kepada masyarakat. Menurut Lasmiatun et al. (2023), manajemen publik tidak hanya menitikberatkan efisiensi pemanfaatan sumber daya, tetapi juga harus adaptif terhadap perubahan lingkungan dan berorientasi pada kepuasan masyarakat. Dalam konteks pelayanan kesehatan, manajemen publik berperan penting dalam menciptakan sistem layanan yang efektif dan responsif melalui penggunaan teknologi dan inovasi dalam tata kelola.

Pelayanan publik sendiri didefinisikan sebagai segala bentuk jasa yang disediakan oleh instansi pemerintah atau mitra resminya guna memenuhi kebutuhan masyarakat sesuai dengan ketentuan hukum. Hal ini ditegaskan dalam

Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, yang menyatakan bahwa pelayanan publik adalah kegiatan untuk memenuhi kebutuhan masyarakat atas barang, jasa, dan/atau layanan administratif.

2. Inovasi Pelayanan Publik

Inovasi dalam pelayanan publik menjadi strategi krusial untuk meningkatkan kualitas dan efisiensi layanan pemerintah kepada masyarakat. Osborne & Brown dalam Rahman & Tarigan (2020) mendefinisikan inovasi sebagai pengenalan elemen baru dalam pelayanan publik, seperti teknologi, metode kerja, dan model organisasi. Sementara itu, Mulgan dan Albury (2003) menekankan bahwa inovasi yang berhasil adalah yang mampu menciptakan dan menerapkan proses, produk, atau metode baru yang secara signifikan meningkatkan efektivitas dan efisiensi layanan.

Dalam penelitian ini, inovasi pelayanan diukur melalui lima dimensi utama yang dikembangkan berdasarkan teori Mulgan & Albury, yaitu: (1) Kebutuhan Pengguna, (2) Efisiensi Proses, (3) Kualitas Layanan, (4) Kolaborasi dan Dukungan, serta (5) Hasil Pelayanan. Kelima dimensi ini mencakup seluruh aspek inovasi mulai dari tahap perencanaan hingga dampak langsung yang dirasakan masyarakat.

3. Aplikasi Mobile JKN

Aplikasi Mobile JKN merupakan contoh nyata inovasi pelayanan publik berbasis teknologi informasi yang dikembangkan oleh BPJS Kesehatan. Aplikasi ini memudahkan peserta Jaminan Kesehatan Nasional (JKN) untuk mengakses berbagai layanan secara mandiri, seperti pendaftaran fasilitas kesehatan, pengecekan status kepesertaan, konsultasi medis, dan riwayat pelayanan kesehatan. Menurut BPJS Kesehatan (2020), aplikasi ini mendukung transformasi layanan menjadi lebih digital, efisien, dan user-friendly. Mobile JKN juga merupakan bagian dari implementasi e-Government di bidang kesehatan yang bertujuan meningkatkan kualitas layanan dan mempercepat interaksi antara pemerintah dan masyarakat.

4. Kepuasan Pasien

Kepuasan pasien merupakan indikator utama keberhasilan layanan kesehatan. Tjiptono (2005) menyatakan bahwa kepuasan konsumen adalah penilaian terhadap produk atau jasa berdasarkan perbandingan antara ekspektasi dan pengalaman nyata yang diterima. Jika layanan yang diberikan memenuhi atau melampaui harapan, pasien akan merasa puas. Sebaliknya, ketidakcocokan antara layanan dan ekspektasi akan menimbulkan ketidakpuasan.

Dalam konteks layanan kesehatan digital seperti Mobile JKN, kepuasan pasien dipengaruhi oleh kemudahan akses, kecepatan layanan, kejelasan

informasi, dan kenyamanan penggunaan aplikasi. Penelitian ini mengukur kepuasan pasien berdasarkan tiga dimensi menurut teori Tjiptono, yaitu: (1) Kesesuaian Harapan, (2) Minat untuk Berkunjung Kembali, dan (3) Kesiediaan Merekomendasikan kepada orang lain.

5. Hubungan Inovasi Pelayanan dan Kepuasan Pasien

Berbagai studi sebelumnya menunjukkan adanya hubungan positif antara inovasi pelayanan dan kepuasan pengguna. Penerapan inovasi teknologi yang sesuai dengan kebutuhan pengguna dapat meningkatkan efektivitas layanan sekaligus memperkuat kepercayaan masyarakat terhadap institusi pelayanan publik. Penelitian oleh Wiloka & Suryani (2024) membuktikan bahwa penggunaan sistem pendaftaran online melalui aplikasi Mobile JKN berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pasien rawat jalan.

Dalam konteks ini, aplikasi Mobile JKN tidak hanya berfungsi sebagai alat administratif, tetapi juga sebagai bagian dari strategi peningkatan mutu layanan. Dengan fitur yang terus dikembangkan dan dukungan kebijakan digitalisasi kesehatan, inovasi seperti Mobile JKN diharapkan dapat meningkatkan kenyamanan, kepercayaan, dan kepuasan masyarakat dalam mengakses layanan kesehatan secara digital.

Metode Penelitian

Penelitian ini menggunakan metode kuantitatif dengan tujuan untuk menguji secara empiris dampak inovasi pelayanan aplikasi Mobile JKN terhadap tingkat kepuasan pasien di Klinik Zarra Medika Singapura. Desain yang diterapkan adalah eksplanatori, yang bertujuan menjelaskan hubungan sebab-akibat antara dua variabel yang diteliti.

Jenis dan Pendekatan Penelitian

Jenis penelitian ini adalah asosiatif kuantitatif dengan pendekatan survei, yang berfokus untuk mengetahui seberapa besar pengaruh variabel independen (inovasi pelayanan) terhadap variabel dependen (kepuasan pasien).

Populasi dan Sampel

Populasi penelitian mencakup seluruh pasien Klinik Zarra Medika yang menggunakan aplikasi Mobile JKN pada periode November 2024 hingga Januari 2025. Dari pengamatan, diperkirakan ada sekitar 1.350 pasien yang memenuhi kriteria. Teknik pengambilan sampel yang digunakan adalah non-probability sampling dengan metode accidental sampling, yaitu memilih responden yang secara kebetulan menggunakan aplikasi dan bersedia mengisi kuesioner. Jumlah sampel yang diambil sebanyak 93 responden.

Teknik Pengumpulan Data

Data dikumpulkan melalui kuesioner tertutup yang menggunakan skala Likert 5 poin (1 = sangat tidak puas, 5 = sangat puas). Kuesioner terdiri dari dua bagian utama:

- Pertanyaan untuk mengukur inovasi pelayanan berdasarkan lima dimensi Mulgan & Albury (2003), yaitu kebutuhan pengguna, efisiensi proses, kualitas layanan, kolaborasi & dukungan, serta hasil pelayanan.
- Pertanyaan untuk mengukur kepuasan pasien berdasarkan teori Tjiptono (2005), meliputi kesesuaian harapan, minat berkunjung kembali, dan kesediaan merekomendasikan.

Teknik Analisis Data

Data dianalisis menggunakan regresi linier sederhana dengan bantuan software SPSS untuk mengetahui besarnya pengaruh variabel X (inovasi pelayanan) terhadap variabel Y (kepuasan pasien). Uji yang dilakukan meliputi:

- Uji validitas dan reliabilitas instrumen
- Uji koefisien determinasi (R^2)
- Uji t untuk menguji pengaruh signifikan secara statistik
- Uji signifikansi (Sig.) dengan tingkat signifikansi $\alpha = 0,05$

Hasil Penelitian dan Pembahasan

Hasil

Dalam penelitian ini, analisis dilakukan untuk mengetahui seberapa besar pengaruh inovasi pelayanan aplikasi Mobile JKN terhadap tingkat kepuasan pasien di Klinik Zarra Medika melalui kuisisioner dengan menggunakan pendekatan pendekatan regresi linier sederhana terhadap 93 responden. Kuisisioner tersebut terdiri dari 10 pertanyaan yang berkaitan dengan variabel inovasi pelayanan (X) dan 9 pertanyaan mengenai variabel kepuasan pasien (Y).

Setiap pertanyaan di dalam kuisisioner telah melalui uji validitas dan reliabilitas, yang menjamin bahwa alat penelitian ini dapat dipercaya dan konsisten. Hasil pengujian menunjukkan bahwa instrumen yang digunakan adalah valid dan dapat diandalkan, yang memungkinkan analisis hubungan antar variabel. Data yang telah terkumpul kemudian dianalisis untuk menilai seberapa besar pengaruh inovasi pelayanan terhadap tingkat kepuasan pasien di Klinik Zarra Medika. Melalui analisis statistik, didapatkan hasil sebagai berikut:

1. Analisis Korelasi
Korelasi menunjukkan koefisiensi dengan nilai 0,885 dan tingkat signifikan 0,000. Temuan ini menandakan terdapat hubungan yang sangat kuat dan signifikan antara inovasi pelayanan dan kepuasan pasien. Dengan kata lain, peningkatan dalam inovasi pelayanan berhubungan positif dengan peningkatan kepuasan pasien di Klinik Zarra Medika.
2. Analisis Regresi Linier Sederhana

Hasil Uji Regresi Linier Sederhana

Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	T	Sig
B	Std. error	Beta		
3.117	1.737		1.795	0.076
0.820	0.045	0.885	18.126	0.000

Berdasarkan tabel di atas, didapatkan nilai a (konstanta) sebesar 3,117 dan nilai b (koefisien regresi) sebesar 0,820. Nilai a merupakan angka konstanta dari unstandardized coefficients, yang berarti bahwa jika tidak ada Inovasi Pelayanan (X), maka nilai Kepuasan Pasien (Y) secara konstan adalah sebesar 3,117. Sementara itu, nilai b sebesar 0,820 menunjukkan bahwa setiap peningkatan 1 satuan pada variabel Inovasi Pelayanan (X) akan meningkatkan Kepuasan Pasien (Y) sebesar 0,820. Karena nilai koefisien regresi bernilai positif (+), maka dapat disimpulkan bahwa Inovasi Pelayanan (X) berpengaruh positif terhadap Kepuasan Pasien (Y). Artinya, semakin tinggi inovasi pelayanan yang diberikan, maka semakin tinggi pula tingkat kepuasan pasien. Sehingga, persamaan regresi linear sederhananya adalah: $Y = 3,117 + 0,820X$.

3. Koefisien Determinasi
Analisis koefisien determinasi menunjukkan bahwa inovasi pelayanan berpengaruh pada tingkat kepuasan masyarakat dengan nilai sebesar 0,783 menunjukkan bahwa 78,3% variasi kepuasan pasien dapat dijelaskan oleh inovasi pelayanan melalui aplikasi Mobile JKN.

Pembahasan

Temuan dari penelitian ini menegaskan bahwa inovasi pelayanan publik melalui aplikasi Mobile JKN memberikan pengaruh yang signifikan dan positif terhadap kepuasan pasien. Hasil ini sejalan dengan teori inovasi pelayanan dari Mulgan & Albury (2003), yang menyatakan bahwa inovasi akan berhasil apabila mampu memenuhi kebutuhan pengguna serta meningkatkan efisiensi dan kualitas layanan.

Selain itu, penelitian ini juga mendukung konsep kepuasan konsumen menurut Tjiptono (2005), yang menyebutkan bahwa kepuasan muncul ketika layanan yang diterima sesuai atau bahkan melebihi harapan. Dalam hal ini, aplikasi Mobile JKN menyediakan akses informasi yang lebih cepat, proses pendaftaran yang lebih sederhana, dan mengurangi waktu tunggu di fasilitas kesehatan.

Meski demikian, terdapat beberapa kendala di lapangan, seperti rendahnya literasi digital di kalangan pasien dan perbedaan antara harapan dengan pengalaman

nyata, khususnya ketika proses pelayanan online masih diikuti dengan antrean manual di Klinik. Hal ini menunjukkan bahwa penerapan inovasi teknologi perlu didukung dengan edukasi digital dan penyesuaian sistem operasional di tingkat fasilitas kesehatan.

Oleh karena itu, keberhasilan inovasi pelayanan tidak hanya bergantung pada teknologi itu sendiri, tetapi juga pada kesiapan sumber daya manusia, serta budaya organisasi dalam menerima dan mengadopsi perubahan.

Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan mengenai Pengaruh Inovasi Pelayanan Aplikasi Mobile JKN oleh Klinik Zarra Medika terhadap Tingkat Kepuasan Pasien yang melibatkan 93 responden pengguna aplikasi Mobile JKN, dapat disimpulkan bahwa inovasi pelayanan melalui aplikasi Mobile JKN memiliki pengaruh signifikan terhadap kepuasan pasien. Hal ini dibuktikan dengan nilai koefisiensi determinasi (R^2) sebesar 0,783, yang menunjukkan bahwa inovasi pelayanan mampu menjelaskan 78,3% variasi dalam kepuasan pasien.

Dimensi inovasi yang paling berperan besar dalam memengaruhi kepuasan pasien adalah kebutuhan pengguna dan efisiensi proses. Sementara itu, dari sisi kepuasan pasien, dimensi kesesuaian harapan dan kesediaan merekomendasikan layanan memperoleh skor tertinggi. Temuan ini mengindikasikan bahwa penerapan inovasi digital dalam pelayanan kesehatan, apabila disesuaikan dengan kebutuhan pengguna, dapat meningkatkan efektivitas layanan sekaligus memperkuat persepsi positif masyarakat terhadap kualitas layanan publik.

Oleh karena itu, peningkatan literasi digital dan pengembangan fitur aplikasi yang lebih responsif terhadap kebutuhan pasien menjadi faktor penting untuk mendukung keberhasilan implementasi inovasi pelayanan berbasis teknologi di bidang kesehatan.

Saran

1. Bagi Klinik Zarra Medika
Klinik disarankan untuk memperkuat sosialisasi dan pendampingan bagi pasien dalam menggunakan aplikasi Mobile JKN, terutama bagi kelompok usia lanjut atau masyarakat dengan tingkat literasi digital yang rendah. Klinik juga dapat menugaskan petugas khusus di area pendaftaran guna membantu pasien secara langsung dalam pemanfaatan aplikasi.
2. Bagi BPJS Kesehatan
BPJS Kesehatan perlu mengembangkan fitur aplikasi Mobile JKN agar lebih mudah digunakan dan sesuai dengan kebutuhan pengguna. Selain itu, perluasan program edukasi digital kepada masyarakat melalui berbagai media dan kerja sama dengan fasilitas kesehatan tingkat pertama (FKTP) juga sangat dianjurkan.
3. Bagi Peneliti Selanjutnya

Diharapkan penelitian ini dapat menjadi dasar pengembangan studi lanjutan mengenai inovasi pelayanan kesehatan digital. Disarankan agar penelitian selanjutnya mengeksplorasi variabel lain yang berpotensi memengaruhi kepuasan pasien, seperti kualitas komunikasi petugas, infrastruktur teknologi, serta keamanan data digital.

Daftar Pustaka

- BPJS Kesehatan. (2020). *Laporan Tahunan BPJS Kesehatan*. Jakarta: BPJS Kesehatan.
- Lasmiatun, I., Rahmawati, S., & Afandi A. (2023). *Manajemen Publik dalam Perspektif Inovasi Pelayanan*. Jurnal Administrasi Publik.
- Mulgan, G., & Albury, D. (2023). *Innovation in the Public Sector*. London: Strategy Unit, Cabinet Office.
- Osborne, S., & Brown, K. (2005). *Managing Change and Innovation in Public Service Organization*. Routledge.
- Sugiyono. (2019). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Tjiptono, F. (2005). *Prinsip-Prinsip Total Quality Service*. Yogyakarta: Andi.

Wiloka, A., & Suryani, A. (2024). Pengaruh Sistem Pendaftaran Online via Mobile JKN terhadap Kepuasan Pasien Rawat Jalan”. *Jurnal Pelayanan Publik Digital*, 12 (1), 25-33.

Mengetahui,

Pembimbing I

Pembimbing II

Dr. Drs. H. Basuki Rahmat, M.Si

H. M Ikrar Budi Jaya, S.Sos., M.Si