

Analisis Dampak Kebijakan JKN Mobile terhadap Tingkat Kepuasan Pasien dalam Perspektif Ekonomi Pelayanan Kesehatan di RSUD Fikri Medika Karawang

Muhammad Irham Saepudin, Deden Syarif Hidayatulloh*

Universitas Telkom Bandung, Indonesia

Email: irhamsaepudin02@gmail.com, dedensy@telkomuniversity.ac.id*

Keywords:	ABSTRACT
<i>JKN Mobile; Patient Satisfaction; Health Service Economics; Digital Transformation; Healthcare Services.</i>	<i>Digital transformation in healthcare serves as a strategy to enhance the quality, efficiency, and accessibility of health services in Indonesia. One such innovation is the National Health Insurance (JKN) Mobile application, which enables participants to access various health services online. This study aims to analyze the impact of the JKN Mobile usage policy on patient satisfaction levels at RSUD Fikri Medika Karawang from a health economics perspective. A qualitative approach was employed, utilizing in-depth interviews and document analysis for data collection. Data analysis was conducted using the interactive analysis model developed by Miles, Huberman, and Saldaña. The results indicate that the implementation of JKN Mobile has improved the quality of digital services, particularly regarding efficiency, service fulfillment, responsiveness, and ease of access. However, challenges regarding system availability persist due to network disruptions and application instability at certain times. The use of JKN Mobile has resulted in high patient satisfaction, evidenced by the ease of obtaining queue numbers online, expedited administrative processes, guaranteed service schedules, and reduced waiting times at the hospital. From a health economics perspective, the application offers benefits such as time savings, reduced transportation costs, increased patient productivity, and greater service process efficiency. Overall, service digitalization via JKN Mobile not only improves healthcare quality but also generates economic efficiencies that contribute to higher patient satisfaction. These findings are intended to provide valuable input for BPJS Kesehatan and RSUD Fikri Medika Karawang in developing digital health services that are more effective, efficient, and responsive to the community's needs.</i>
Kata kunci:	ABSTRAK
<i>JKN Mobile; Kepuasan Pasien; Ekonomi Pelayanan Kesehatan; Transformasi Digital; Layanan Kesehatan.</i>	<i>Transformasi digital dalam pelayanan kesehatan menjadi salah satu strategi untuk meningkatkan kualitas, efisiensi, dan aksesibilitas layanan kesehatan di Indonesia. Salah satu inovasi yang dikembangkan adalah aplikasi Jaminan Kesehatan Nasional (JKN) Mobile yang memudahkan peserta dalam mengakses berbagai layanan kesehatan secara daring. Penelitian ini bertujuan menganalisis dampak kebijakan penggunaan JKN Mobile terhadap tingkat kepuasan pasien di RSUD Fikri Medika Karawang dari perspektif ekonomi pelayanan kesehatan. Penelitian menggunakan pendekatan kualitatif dengan pengumpulan data melalui wawancara mendalam dan dokumentasi. Analisis data dilakukan menggunakan model analisis interaktif Miles, Huberman, dan Saldaña. Hasil penelitian menunjukkan bahwa implementasi JKN Mobile telah meningkatkan kualitas pelayanan digital, terutama pada aspek efisiensi, pemenuhan layanan, responsivitas, dan kemudahan akses. Meskipun demikian, masih ditemukan kendala pada aspek ketersediaan sistem akibat gangguan jaringan dan stabilitas aplikasi pada waktu tertentu. Penggunaan JKN Mobile memberikan tingkat kepuasan yang baik, ditandai dengan kemudahan memperoleh nomor antrian secara daring, percepatan proses administrasi, kepastian jadwal pelayanan, serta berkurangnya waktu tunggu di rumah sakit. Dari perspektif ekonomi pelayanan kesehatan, aplikasi ini memberikan manfaat berupa penghematan waktu, pengurangan biaya transportasi, peningkatan produktivitas pasien, dan efisiensi proses pelayanan. Secara keseluruhan, digitalisasi layanan</i>

melalui JKN Mobile tidak hanya meningkatkan kualitas pelayanan kesehatan, tetapi juga menciptakan efisiensi ekonomi yang berkontribusi terhadap meningkatnya kepuasan pasien. Temuan ini diharapkan menjadi masukan bagi BPJS Kesehatan dan RSUD Fikri Medika Karawang dalam mengembangkan layanan kesehatan digital yang lebih efektif, efisien, dan berorientasi pada kebutuhan masyarakat.

PENDAHULUAN

Transformasi digital telah menjadi agenda strategis pemerintah Indonesia dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik, termasuk pada sektor kesehatan. Digitalisasi pelayanan kesehatan bertujuan meningkatkan efisiensi, efektivitas, transparansi, dan kemudahan akses layanan bagi masyarakat (Kementerian Kesehatan RI, 2023). Salah satu bentuk implementasi transformasi digital tersebut adalah penyelenggaraan Program Jaminan Kesehatan Nasional (JKN) yang dikelola oleh BPJS Kesehatan melalui pemanfaatan teknologi informasi dan komunikasi (Kesehatan, 2017).

Sebagai badan hukum publik yang bertanggung jawab dalam penyelenggaraan JKN, BPJS Kesehatan mengembangkan aplikasi Mobile JKN yang diluncurkan pada tahun 2018. Aplikasi ini dirancang untuk mempermudah peserta dalam mengakses berbagai layanan administrasi dan informasi kesehatan secara mandiri tanpa harus datang langsung ke kantor BPJS Kesehatan (BPJS Kesehatan, 2024). Berbagai fitur yang tersedia dalam aplikasi tersebut meliputi pendaftaran antrean online, perubahan data peserta, informasi tagihan iuran, informasi ketersediaan tempat tidur rumah sakit, skrining kesehatan mandiri, konsultasi dokter, hingga penyampaian pengaduan layanan.

Pengembangan Mobile JKN merupakan bagian dari upaya peningkatan kualitas pelayanan berbasis elektronik atau *electronic service quality (e-service quality)*. Menurut Parasuraman et al., (2025), e-service quality merupakan kemampuan suatu sistem elektronik dalam memfasilitasi pelanggan untuk memperoleh layanan secara efektif dan efisien melalui media digital. Model E-S-QUAL yang dikembangkan oleh (Parasuraman et al., 2025) menjelaskan bahwa kualitas layanan elektronik dapat diukur melalui beberapa dimensi utama, yaitu *reliability* (keandalan), *responsiveness* (daya tanggap), *privacy* (privasi), *assurance* (jaminan), dan *empathy* (empati). Kelima dimensi tersebut menjadi indikator penting dalam menilai keberhasilan suatu layanan digital karena secara langsung memengaruhi pengalaman dan persepsi pengguna terhadap kualitas layanan yang diterima.

Dalam konteks layanan kesehatan, kualitas layanan elektronik menjadi semakin penting karena pelayanan kesehatan tidak hanya menuntut ketepatan informasi dan kecepatan layanan, tetapi juga keamanan data pasien, kemudahan akses, serta kemampuan sistem dalam memenuhi kebutuhan pengguna. Apabila kualitas layanan digital yang diberikan sesuai dengan harapan pengguna, maka akan terbentuk kepuasan yang lebih tinggi. Sebaliknya, apabila layanan digital mengalami gangguan, kesalahan sistem, atau tidak mampu memenuhi kebutuhan pengguna, maka tingkat kepuasan dapat menurun (Parasuraman et al., 2005).

Kepuasan pasien merupakan salah satu indikator utama dalam menilai mutu pelayanan kesehatan karena mencerminkan kesesuaian antara harapan pasien dengan pelayanan yang diterima. Dalam era transformasi digital, BPJS Kesehatan mengembangkan aplikasi JKN Mobile untuk mempermudah akses layanan melalui fitur pendaftaran, antrean daring, dan informasi kepesertaan. Kehadiran aplikasi ini diharapkan mampu meningkatkan kualitas

pelayanan, mempercepat proses administrasi, serta memberikan kemudahan bagi peserta JKN. Namun, dalam implementasinya masih ditemukan berbagai kendala, seperti gangguan sistem, kesulitan akses, dan pemanfaatan fitur yang belum optimal sehingga berpotensi memengaruhi tingkat kepuasan pasien.

Meskipun jumlah pengguna JKN Mobile terus meningkat, peningkatan tersebut belum tentu mencerminkan tingginya kepuasan pengguna karena kepuasan dipengaruhi oleh kualitas layanan yang dirasakan selama menggunakan aplikasi. Hasil penelitian terdahulu menunjukkan temuan yang beragam mengenai pengaruh kualitas layanan digital terhadap kepuasan pasien. (Suherman et al., 2025) menemukan bahwa tingkat kepuasan pasien pengguna Mobile JKN di Karawang berada pada kategori baik, dengan kemudahan akses dan efisiensi waktu sebagai faktor utama. Penelitian (Metya, 2025) di Surakarta juga melaporkan kepuasan yang tinggi terhadap aplikasi Mobile JKN, terutama pada fitur antrean online. Namun, penelitian (Rusi et al., 2022) menunjukkan bahwa tidak semua dimensi kualitas layanan pada Mobile JKN berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pengguna, dengan dimensi *system availability* masih menjadi kelemahan utama. Penelitian (Siboro et al., 2024) di RSUD Doloksanggul juga menemukan bahwa meskipun dimensi *efficiency* dan *fulfillment* berpengaruh positif terhadap kepuasan, dimensi *system availability* masih menjadi kendala yang perlu diperbaiki. Perbedaan hasil tersebut menunjukkan masih adanya kesenjangan penelitian (*research gap*) yang perlu dikaji lebih lanjut, khususnya pada rumah sakit swasta seperti RSU Fikri Medika Karawang, di mana penelitian tentang dampak JKN Mobile dari perspektif ekonomi pelayanan kesehatan masih terbatas.

Selain berpengaruh terhadap kualitas pelayanan, penggunaan JKN Mobile juga memberikan manfaat dari perspektif ekonomi pelayanan kesehatan. Aplikasi ini berpotensi mengurangi biaya transportasi, menghemat waktu tunggu, serta meningkatkan efisiensi pelayanan bagi pasien maupun rumah sakit. RSU Fikri Medika Karawang sebagai salah satu rumah sakit mitra BPJS Kesehatan telah menerapkan JKN Mobile dalam proses pelayanan, namun kajian mengenai dampaknya terhadap kepuasan pasien dan manfaat ekonomi masih terbatas. Oleh karena itu, penelitian ini dilakukan untuk menganalisis penerapan kebijakan JKN Mobile, tingkat kepuasan pasien, serta dampaknya dalam perspektif ekonomi pelayanan kesehatan di RSU Fikri Medika Karawang.

Penelitian ini berfokus pada tiga pertanyaan utama, yaitu bagaimana penerapan kebijakan JKN Mobile di RSU Fikri Medika Karawang, bagaimana tingkat kepuasan pasien setelah menggunakan layanan tersebut, serta bagaimana dampaknya terhadap kepuasan pasien dalam perspektif ekonomi pelayanan kesehatan. Tujuan penelitian adalah menganalisis implementasi JKN Mobile, mengukur tingkat kepuasan pasien, dan menilai manfaat ekonominya. Hasil penelitian diharapkan memberikan kontribusi teoritis bagi pengembangan kajian ekonomi kesehatan dan pelayanan kesehatan digital, serta menjadi masukan praktis bagi BPJS Kesehatan, manajemen RSU Fikri Medika Karawang, dan masyarakat dalam meningkatkan kualitas layanan kesehatan berbasis digital.

METODE PENELITIAN

Jenis Penelitian

Jenis penelitian ini adalah penelitian kualitatif deskriptif, yang bertujuan untuk menggambarkan dan menganalisis secara mendalam bagaimana kebijakan JKN Mobile berdampak terhadap tingkat kepuasan pasien dari perspektif ekonomi pelayanan kesehatan di RSUD Fikri Medika Karawang. Pendekatan kualitatif dipilih karena fokus pada makna, pengalaman subyektif, serta pemahaman mendalam terhadap fenomena yang diteliti melalui interaksi langsung dengan informan.

Menurut Creswell & Poth, (2018), penelitian kualitatif memungkinkan peneliti mengeksplorasi secara mendalam persepsi dan pengalaman partisipan dalam konteks kehidupan nyata. Pendekatan ini sesuai karena data yang dikumpulkan berupa narasi, bukan angka, dan memerlukan interpretasi terhadap makna yang terkandung dalam pengalaman pasien.

Subjek Penelitian

Dalam penelitian ini adalah pasien pengguna layanan JKN Mobile yang telah menggunakan aplikasi tersebut minimal dua kali untuk keperluan pelayanan kesehatan di RSUD Fikri Medika Karawang. Pemilihan informan dilakukan dengan teknik *purposive sampling*, yaitu penentuan informan secara sengaja berdasarkan kriteria tertentu, seperti usia di atas 17 tahun, mampu menggunakan aplikasi JKN Mobile, serta bersedia memberikan informasi secara jujur. Menurut (Palinkas et al., 2015), *purposive sampling* adalah metode yang efektif dalam studi kualitatif karena memungkinkan pemilihan informan yang relevan dan informatif terhadap isu yang diteliti.

Pengumpulan Data

Subjek penelitian ini adalah pasien pengguna layanan JKN Mobile di RSUD Fikri Medika Karawang yang telah menggunakan aplikasi tersebut minimal dua kali dalam proses pelayanan kesehatan. Informan dipilih menggunakan teknik *purposive sampling* berdasarkan kriteria, yaitu berusia minimal 17 tahun, pernah menggunakan JKN Mobile sedikitnya dua kali, mampu mengoperasikan aplikasi secara mandiri atau dengan bantuan, serta bersedia memberikan informasi secara terbuka. Jumlah informan ditentukan berdasarkan prinsip *saturation point* (kejenuhan data), sehingga pengumpulan data dihentikan ketika informasi yang diperoleh tidak lagi menghasilkan temuan baru. Data dikumpulkan melalui wawancara mendalam menggunakan pedoman wawancara yang mencakup enam aspek utama, yaitu pemahaman terhadap JKN Mobile, pengalaman penggunaan, aksesibilitas dan efisiensi layanan, kepuasan terhadap pelayanan kesehatan, dampak ekonomi penggunaan JKN Mobile, serta saran dan harapan untuk pengembangan layanan di masa mendatang. Pedoman wawancara tersebut disusun untuk memperoleh informasi yang komprehensif mengenai implementasi JKN Mobile dan pengaruhnya terhadap kepuasan pasien dari perspektif ekonomi pelayanan kesehatan.

Teknik Analisis Data

Dalam penelitian ini, teknik analisis data menggunakan model interaktif dari Miles et al., (2018). Model ini menekankan bahwa analisis data berlangsung secara terus-menerus dan interaktif sejak pengumpulan data hingga penelitian selesai. Proses analisis tidak bersifat linear, tetapi berlangsung secara siklikal antara pengumpulan data, reduksi, penyajian, dan penarikan kesimpulan. Model ini menekankan bahwa proses analisis data dilakukan secara terus-menerus sejak pengumpulan data berlangsung hingga penelitian selesai. Analisis tidak bersifat

linear, melainkan interaktif dan siklikal antara data dan interpretasi. Oleh karena itu, peneliti secara aktif menafsirkan data selama proses penelitian berlangsung. Pendekatan ini memungkinkan peneliti memperoleh pemahaman yang lebih mendalam terhadap fenomena yang diteliti. Dengan demikian, analisis data menjadi bagian integral dalam keseluruhan proses penelitian.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Pemahaman Informan terhadap JKN Mobile

Tahap pertama dalam penelitian ini bertujuan untuk mengetahui sejauh mana pemahaman pasien mengenai aplikasi JKN Mobile sebagai salah satu bentuk implementasi transformasi digital pelayanan kesehatan oleh BPJS Kesehatan. Pemahaman tersebut menjadi aspek penting karena tingkat pengetahuan pengguna akan memengaruhi kemampuan dalam memanfaatkan berbagai fitur yang tersedia pada aplikasi sehingga berdampak terhadap efektivitas pelayanan kesehatan yang diterima.

Berdasarkan hasil wawancara mendalam terhadap delapan informan, diketahui bahwa seluruh informan telah mengenal aplikasi JKN Mobile sebelum mengikuti penelitian. Akan tetapi, tingkat pemahaman setiap informan berbeda-beda. Sebagian informan memahami bahwa JKN Mobile merupakan aplikasi yang menyediakan berbagai layanan BPJS Kesehatan secara digital, sedangkan sebagian lainnya hanya memanfaatkan fitur tertentu, terutama antrean online. Untuk mempermudah analisis, hasil wawancara dikelompokkan ke dalam beberapa tema sebagaimana disajikan pada Tabel 1.

Tabel 1. Hasil Kategorisasi Pemahaman Informan terhadap JKN Mobile

Tema	Informan	Temuan
Mengetahui fungsi utama JKN Mobile	Informan 1, 2, 4, 5, 7, 8	Mengetahui bahwa aplikasi digunakan untuk pendaftaran dan antrean online.
Memahami sebagian besar fitur	Informan 3 dan 6	Mengetahui berbagai fitur seperti perubahan FKTP, skrining kesehatan, konsultasi, riwayat pelayanan, dan antrean online.
Pemanfaatan masih terbatas	Informan 2, 5, 8	Hanya menggunakan fitur antrean online dan belum memanfaatkan fitur lainnya.
Mendapat informasi dari rumah sakit	Informan 1, 4, 7	Mengenal aplikasi setelah memperoleh penjelasan dari petugas rumah sakit.
Mendapat informasi dari keluarga atau media sosial	Informan 2, 3, 5, 6, 8	Mengenal aplikasi melalui keluarga, teman, atau media sosial BPJS Kesehatan.

Sumber: Data hasil wawancara peneliti (2026)

Hasil penelitian menunjukkan bahwa mayoritas informan memahami JKN Mobile sebagai aplikasi yang mempermudah proses administrasi pelayanan kesehatan, terutama dalam pengambilan nomor antrean secara daring tanpa harus datang lebih awal ke rumah sakit. Sebagian besar informan mengenal aplikasi tersebut melalui petugas pendaftaran di RSUD Fikri Medika Karawang, sedangkan lainnya memperoleh informasi dari anggota keluarga atau media sosial. Edukasi yang diberikan oleh petugas rumah sakit serta dukungan keluarga berperan penting dalam meningkatkan literasi digital pasien dan mendorong penggunaan aplikasi. Mayoritas informan juga memahami bahwa tujuan utama JKN Mobile adalah meningkatkan kemudahan akses layanan, mempercepat proses pelayanan, dan mengurangi kepadatan antrean di rumah sakit.

Meskipun seluruh informan telah memahami fungsi dasar JKN Mobile, tingkat pemanfaatan fitur aplikasi masih bervariasi. Sebagian besar hanya menggunakan fitur antrian online, sedangkan sebagian kecil telah memanfaatkan fitur lain seperti pengecekan status kepesertaan, perubahan fasilitas kesehatan, riwayat pelayanan, hingga skrining kesehatan. Temuan ini menunjukkan bahwa implementasi JKN Mobile telah berhasil memperkenalkan layanan kesehatan berbasis digital kepada peserta JKN, namun pemanfaatan fitur secara menyeluruh masih belum optimal. Oleh karena itu, diperlukan peningkatan sosialisasi dan edukasi dari BPJS Kesehatan maupun pihak rumah sakit agar seluruh fitur yang tersedia dapat dimanfaatkan secara maksimal sehingga tujuan transformasi digital pelayanan kesehatan dapat tercapai secara lebih efektif.

Pengalaman Penggunaan JKN Mobile

Pengalaman penggunaan merupakan salah satu aspek penting dalam mengevaluasi implementasi kebijakan JKN Mobile di RSUD Fikri Medika Karawang. Pengalaman yang dirasakan oleh pasien selama menggunakan aplikasi akan membentuk persepsi terhadap kualitas layanan digital serta memengaruhi tingkat kepuasan yang dirasakan. Dalam penelitian ini, pengalaman penggunaan JKN Mobile dianalisis berdasarkan kemudahan penggunaan aplikasi, proses pendaftaran pelayanan, kendala yang dialami selama penggunaan, serta manfaat yang dirasakan setelah memanfaatkan layanan digital tersebut.

Berdasarkan hasil wawancara mendalam terhadap delapan informan, diketahui bahwa sebagian besar informan memiliki pengalaman yang positif selama menggunakan aplikasi JKN Mobile. Meskipun demikian, beberapa informan masih menemukan kendala teknis yang memengaruhi kenyamanan penggunaan aplikasi. Untuk memudahkan analisis, hasil wawancara dikelompokkan ke dalam beberapa tema sebagaimana disajikan pada Tabel 2.

Tabel 2. Kategorisasi Pengalaman Penggunaan JKN Mobile

Tema	Informan	Temuan
Penggunaan aplikasi relatif mudah	Informan 1, 3, 4, 6, 7	Aplikasi mudah dipahami dan proses pendaftaran cukup sederhana.
Membutuhkan adaptasi pada penggunaan awal	Informan 2, 5, 8	Mengalami kebingungan pada penggunaan pertama tetapi menjadi terbiasa setelah beberapa kali menggunakan aplikasi.
Kendala jaringan atau system	Informan 2, 4, 5, 6	Pernah mengalami gangguan login, aplikasi lambat, atau server sedang sibuk.
Antrean online mempermudah pelayanan	Seluruh informan	Nomor antrean dapat diperoleh sebelum datang ke rumah sakit sehingga waktu tunggu menjadi lebih singkat.
Pelayanan rumah sakit sesuai antrean digital	Informan 1, 3, 6, 7	Nomor antrean online telah diterapkan dengan baik di RSUD Fikri Medika Karawang.

Sumber: Data hasil wawancara peneliti (2026).

Hasil penelitian menunjukkan bahwa pengalaman penggunaan JKN Mobile di RSUD Fikri Medika Karawang secara umum dinilai positif oleh para informan. Mayoritas menyatakan bahwa aplikasi mempermudah proses pendaftaran, mengurangi keharusan datang lebih awal ke rumah sakit, serta memberikan kepastian nomor antrean sebelum pelayanan. Informan juga menilai antarmuka aplikasi cukup mudah digunakan, sehingga proses pendaftaran dapat dilakukan dengan cepat ketika didukung jaringan internet yang baik. Meskipun beberapa

informan mengalami kesulitan pada penggunaan pertama karena belum terbiasa dengan layanan digital, hambatan tersebut dapat diatasi setelah beberapa kali menggunakan aplikasi atau memperoleh bantuan dari keluarga maupun petugas rumah sakit. Hal ini menunjukkan bahwa tingkat literasi digital memengaruhi pengalaman awal pengguna, namun tidak menjadi hambatan jangka panjang.

Di sisi lain, beberapa informan masih mengalami kendala teknis berupa gangguan jaringan internet, lambatnya akses aplikasi, dan server yang sesekali mengalami gangguan. Namun, seluruh informan menilai bahwa manfaat penggunaan JKN Mobile jauh lebih besar dibandingkan kendala yang dihadapi. Fitur antrean online menjadi layanan yang paling dirasakan manfaatnya karena mampu menghemat waktu, mengurangi kepadatan antrean, dan membuat proses pelayanan lebih teratur. Selain itu, sistem antrean digital di RSUD Fikri Medika Karawang dinilai telah berjalan dengan baik karena nomor antrean dari aplikasi dipanggil sesuai urutan. Secara keseluruhan, pengalaman penggunaan JKN Mobile memberikan perubahan positif terhadap proses pelayanan kesehatan dan menjadi faktor yang mendukung terbentuknya kepuasan pasien terhadap layanan berbasis digital.

Aksesibilitas dan Efisiensi Pelayanan

Aksesibilitas dan efisiensi pelayanan merupakan salah satu indikator penting dalam menilai keberhasilan implementasi kebijakan JKN Mobile sebagai bagian dari transformasi digital pelayanan kesehatan. Aksesibilitas berkaitan dengan kemudahan pasien dalam memperoleh layanan kesehatan, sedangkan efisiensi pelayanan berkaitan dengan kemampuan sistem dalam menghemat waktu, tenaga, serta proses administrasi tanpa mengurangi kualitas pelayanan yang diterima pasien.

Dalam penelitian ini, aksesibilitas dan efisiensi pelayanan dianalisis berdasarkan pengalaman informan dalam mengakses layanan kesehatan menggunakan aplikasi JKN Mobile, kemudahan memperoleh nomor antrean, ketepatan waktu pelayanan, pengurangan waktu tunggu, serta kemudahan memperoleh informasi pelayanan kesehatan di RSUD Fikri Medika Karawang.

Berdasarkan hasil wawancara mendalam terhadap delapan informan, diketahui bahwa seluruh informan merasakan adanya peningkatan kemudahan akses pelayanan setelah menggunakan aplikasi JKN Mobile. Meskipun demikian, beberapa informan masih mengemukakan adanya hambatan tertentu, terutama ketika terjadi gangguan jaringan internet maupun peningkatan jumlah pengguna aplikasi pada jam-jam tertentu.

Untuk mempermudah analisis, hasil wawancara dikelompokkan ke dalam beberapa tema sebagaimana disajikan pada Tabel 3.

Tabel 3. Kategorisasi Aksesibilitas dan Efisiensi Pelayanan

Tema	Informan	Temuan
Kemudahan memperoleh antrian pelayanan	Informan 1, 2, 3, 4, 5, 6, 7, 8	Seluruh informan menyatakan antrian online mempermudah proses pelayanan.
Pengurangan waktu tunggu di rumah sakit	Informan 1, 3, 4, 6, 7	Pasien tidak perlu datang terlalu pagi karena telah memiliki nomor antrian.
Efisiensi proses administrasi	Informan 2, 5, 6, 8	Administrasi menjadi lebih cepat karena sebagian proses telah dilakukan melalui aplikasi.
Kemudahan memperoleh informasi pelayanan	Informan 3, 4, 6, 7	Informasi jadwal pelayanan dan status kepesertaan dapat diakses melalui aplikasi.
Hambatan akses	Informan 2, 5, 8	Gangguan jaringan internet dan keterbatasan kemampuan menggunakan aplikasi masih menjadi kendala.

Sumber: Data hasil wawancara peneliti (2026).

Hasil penelitian menunjukkan bahwa seluruh informan merasakan kemudahan dalam mengakses pelayanan kesehatan setelah menggunakan JKN Mobile di RSUD Fikri Medika Karawang. Kemudahan tersebut terutama terlihat pada proses pengambilan nomor antrian yang dapat dilakukan secara daring sebelum pasien datang ke rumah sakit, sehingga mengurangi keharusan mengantre sejak pagi. Selain itu, informan juga merasakan pengurangan waktu tunggu, proses administrasi yang lebih sederhana, serta kemudahan memperoleh informasi mengenai jadwal dokter, status kepesertaan, dan nomor antrian melalui aplikasi. Integrasi antara sistem JKN Mobile dengan pelayanan rumah sakit dinilai mampu meningkatkan efisiensi pelayanan, memberikan kepastian jadwal, dan mempercepat proses administrasi sehingga pelayanan menjadi lebih praktis dan terorganisasi.

Meskipun demikian, beberapa informan masih mengalami kendala berupa gangguan jaringan internet, lambatnya akses aplikasi, serta keterbatasan kemampuan dalam mengoperasikan JKN Mobile, terutama bagi pengguna yang belum terbiasa dengan teknologi digital. Namun, hambatan tersebut tidak mengurangi penilaian positif terhadap manfaat aplikasi karena seluruh informan menilai bahwa kemudahan yang diperoleh jauh lebih besar dibandingkan kendala yang dialami. Secara keseluruhan, implementasi JKN Mobile telah berhasil meningkatkan aksesibilitas dan efisiensi pelayanan kesehatan di RSUD Fikri Medika Karawang melalui penyederhanaan proses administrasi, pengurangan waktu tunggu, serta penyediaan layanan informasi secara digital, sehingga memberikan pengalaman pelayanan yang lebih efektif dan nyaman bagi peserta JKN.

Kepuasan Pasien Setelah Menggunakan JKN Mobile

Kepuasan pasien merupakan salah satu indikator penting dalam mengevaluasi keberhasilan implementasi suatu kebijakan pelayanan kesehatan. Dalam konteks penelitian ini, kepuasan pasien dipahami sebagai penilaian subjektif pasien terhadap pelayanan yang diterima setelah memanfaatkan aplikasi JKN Mobile dalam proses memperoleh layanan kesehatan di RSUD Fikri Medika Karawang. Kepuasan tersebut tidak hanya dipengaruhi oleh kualitas aplikasi, tetapi juga oleh kesesuaian antara harapan pasien dengan pelayanan yang diterima selama proses pendaftaran hingga memperoleh pelayanan medis.

Berdasarkan hasil wawancara mendalam terhadap delapan informan, diketahui bahwa secara umum pasien merasa puas terhadap implementasi JKN Mobile. Tingkat kepuasan

tersebut dipengaruhi oleh kemudahan memperoleh pelayanan, berkurangnya waktu tunggu, meningkatnya kenyamanan selama proses administrasi, serta adanya kepastian jadwal pelayanan. Namun demikian, beberapa informan juga menyampaikan bahwa masih terdapat beberapa aspek yang perlu diperbaiki, khususnya berkaitan dengan stabilitas sistem aplikasi dan sosialisasi penggunaan fitur-fitur yang tersedia. Hasil kategorisasi jawaban informan disajikan pada Tabel 4 berikut.

Tabel 4. Kategorisasi Tingkat Kepuasan Pasien Setelah Menggunakan JKN Mobile

Tema	Informan	Temuan
Merasa puas terhadap pelayanan	Informan 1, 3, 4, 6, 7	Pelayanan menjadi lebih cepat, mudah, dan nyaman.
Kepuasan karena waktu tunggu lebih singkat	Informan 1, 2, 5, 6, 8	Penggunaan antrean online mengurangi waktu menunggu di rumah sakit.
Kepuasan terhadap kemudahan administrasi	Informan 2, 4, 5, 7	Proses administrasi lebih sederhana dibanding sebelumnya.
Kepuasan belum optimal akibat kendala teknis	Informan 2, 5, 8	Gangguan sistem dan jaringan internet masih sesekali terjadi.
Harapan peningkatan kualitas layanan digital	Seluruh informan	Menginginkan aplikasi semakin stabil dan mudah digunakan.

Sumber: Data hasil wawancara peneliti (2026).

Hasil penelitian menunjukkan bahwa mayoritas informan merasa puas terhadap penggunaan JKN Mobile karena memberikan pengalaman pelayanan yang lebih baik dibandingkan sistem sebelumnya. Kepuasan tersebut dipengaruhi oleh kemudahan proses pendaftaran, pengurangan waktu tunggu, serta proses administrasi yang lebih cepat dan teratur. Informan juga merasakan manfaat berupa kepastian jadwal pelayanan sehingga dapat mengatur waktu dengan lebih fleksibel tanpa harus datang lebih awal ke rumah sakit. Selain meningkatkan kenyamanan pasien, penerapan JKN Mobile dinilai mampu menciptakan sistem pelayanan yang lebih tertib melalui penggunaan antrean daring yang terintegrasi dengan pelayanan di RSUD Fikri Medika Karawang.

Meskipun tingkat kepuasan pasien secara umum berada pada kategori baik, beberapa informan masih mengemukakan kendala berupa gangguan jaringan internet, lambatnya akses aplikasi, dan perlunya penyederhanaan tampilan agar lebih mudah digunakan oleh seluruh kalangan. Kendala tersebut menunjukkan bahwa kualitas sistem dan literasi digital pengguna masih menjadi faktor yang memengaruhi pengalaman pelayanan. Namun demikian, manfaat yang dirasakan pasien tetap lebih besar dibandingkan hambatan yang dihadapi. Secara keseluruhan, implementasi JKN Mobile telah memberikan kontribusi positif dalam meningkatkan kepuasan pasien melalui pelayanan yang lebih efektif, efisien, nyaman, dan berorientasi pada kebutuhan pengguna, sekaligus mendukung transformasi digital pelayanan kesehatan di RSUD Fikri Medika Karawang.

Dampak Ekonomi Penggunaan JKN Mobile dalam Pelayanan Kesehatan

Salah satu tujuan utama transformasi digital pada sektor kesehatan adalah meningkatkan efisiensi penggunaan sumber daya, baik bagi penyelenggara layanan maupun bagi masyarakat sebagai pengguna layanan kesehatan. Dalam perspektif ekonomi pelayanan kesehatan, suatu inovasi dikatakan memberikan manfaat apabila mampu menurunkan biaya yang harus dikeluarkan pasien, mengurangi waktu yang hilang (time cost), meningkatkan efisiensi proses

pelayanan, serta memberikan nilai tambah tanpa mengurangi kualitas pelayanan yang diterima.

Pada penelitian ini, dampak ekonomi penggunaan JKN Mobile dianalisis berdasarkan persepsi pasien mengenai penghematan biaya transportasi, efisiensi waktu, pengurangan biaya tidak langsung (indirect cost), serta manfaat ekonomi yang dirasakan selama memperoleh pelayanan kesehatan di RSUD Fikri Medika Karawang.

Berdasarkan hasil wawancara mendalam terhadap delapan informan, diketahui bahwa seluruh informan merasakan adanya manfaat ekonomi setelah menggunakan aplikasi JKN Mobile. Manfaat yang paling banyak dirasakan adalah penghematan waktu pelayanan, berkurangnya frekuensi perjalanan ke rumah sakit, serta meningkatnya efisiensi aktivitas sehari-hari. Meskipun manfaat finansial secara langsung tidak terlalu besar, seluruh informan menilai bahwa penghematan waktu merupakan keuntungan ekonomi yang sangat berarti. Hasil kategorisasi jawaban informan disajikan pada Tabel 5 berikut.

Tabel 5. Kategorisasi Dampak Ekonomi Penggunaan JKN Mobile

Tema	Informan	Temuan
Penghematan waktu	Informan 1, 2, 3, 4, 5, 6, 7, 8	Seluruh informan merasakan waktu pelayanan menjadi lebih efisien.
Pengurangan biaya transportasi	Informan 1, 3, 5, 7	Tidak perlu datang lebih dari satu kali hanya untuk mengambil nomor antrean.
Pengurangan biaya tidak langsung	Informan 2, 4, 6, 8	Aktivitas pekerjaan dan kegiatan rumah tangga tidak banyak terganggu.
Efisiensi proses pelayanan	Seluruh informan	Administrasi dan antrean menjadi lebih sederhana.
Manfaat ekonomi belum maksimal	Informan 5 dan 8	Efisiensi akan lebih besar apabila sistem aplikasi semakin stabil.

Sumber: Data hasil wawancara peneliti (2026).

Hasil penelitian menunjukkan bahwa implementasi JKN Mobile memberikan dampak ekonomi yang positif bagi pasien di RSUD Fikri Medika Karawang. Manfaat yang paling banyak dirasakan adalah penghematan waktu karena pasien tidak lagi harus datang lebih awal hanya untuk mengambil nomor antrean. Selain itu, penggunaan aplikasi juga mampu mengurangi biaya transportasi karena pasien cukup datang satu kali sesuai jadwal pelayanan. Penelitian ini juga menemukan adanya pengurangan biaya tidak langsung (indirect cost), seperti berkurangnya waktu produktif yang hilang akibat proses administrasi di rumah sakit. Dengan demikian, pasien masih dapat bekerja, menjalankan aktivitas rumah tangga, atau mengikuti kegiatan pendidikan sebelum memperoleh pelayanan kesehatan, sehingga penggunaan waktu menjadi lebih efisien.

Selain memberikan manfaat bagi pasien, JKN Mobile juga dinilai meningkatkan efisiensi operasional rumah sakit melalui penyederhanaan proses administrasi dan pengelolaan antrean yang lebih tertib. Namun, beberapa informan menyampaikan bahwa manfaat ekonomi tersebut dapat lebih optimal apabila kualitas aplikasi, stabilitas sistem, dan jaringan internet terus ditingkatkan. Secara keseluruhan, hasil penelitian menunjukkan bahwa transformasi digital melalui JKN Mobile tidak hanya meningkatkan kualitas pelayanan kesehatan, tetapi juga memberikan nilai ekonomi berupa efisiensi waktu, penghematan biaya, dan peningkatan produktivitas masyarakat. Temuan ini menegaskan bahwa implementasi JKN Mobile mampu menciptakan pelayanan kesehatan yang lebih efektif, efisien, dan memberikan manfaat nyata bagi pasien maupun rumah sakit.

Saran dan Harapan Informan terhadap Pengembangan JKN Mobile

Saran dan harapan informan merupakan bagian penting dalam penelitian ini karena memberikan gambaran mengenai aspek-aspek yang masih perlu ditingkatkan dalam implementasi kebijakan JKN Mobile. Masukan yang disampaikan oleh pasien tidak hanya menggambarkan pengalaman mereka selama menggunakan aplikasi, tetapi juga menjadi bahan evaluasi bagi BPJS Kesehatan maupun RSUD Fikri Medika Karawang dalam meningkatkan kualitas pelayanan kesehatan berbasis digital.

Berdasarkan hasil wawancara mendalam terhadap delapan informan, diketahui bahwa seluruh informan memberikan penilaian positif terhadap keberadaan JKN Mobile. Meskipun demikian, mereka juga menyampaikan berbagai saran yang diharapkan dapat meningkatkan kualitas aplikasi, memperluas pemanfaatan fitur digital, serta meningkatkan kenyamanan pasien dalam memperoleh pelayanan kesehatan.

Hasil kategorisasi saran dan harapan informan disajikan pada Tabel 6 berikut.

Tabel 6. Kategorisasi Saran dan Harapan Informan

Tema	Informan	Temuan
Peningkatan stabilitas sistem aplikasi	Informan 2, 4, 5, 6, 8	Mengharapkan aplikasi lebih stabil dan minim gangguan.
Penyederhanaan tampilan aplikasi	Informan 2, 5, 8	Tampilan aplikasi diharapkan lebih sederhana dan mudah dipahami oleh seluruh kelompok usia.
Peningkatan sosialisasi penggunaan aplikasi	Informan 1, 3, 4, 7	Perlu edukasi yang lebih luas mengenai seluruh fitur JKN Mobile.
Pengembangan fitur layanan	Informan 3, 6, 7	Mengharapkan penambahan fitur informasi pelayanan rumah sakit secara real-time.
Integrasi pelayanan rumah sakit	Seluruh informan	Menginginkan seluruh proses pelayanan terintegrasi secara digital.

Sumber: Data hasil wawancara peneliti (2026).

Hasil penelitian menunjukkan bahwa seluruh informan memberikan apresiasi terhadap implementasi JKN Mobile karena telah mempermudah proses pelayanan kesehatan. Meskipun demikian, mereka berharap aplikasi terus dikembangkan agar memberikan layanan yang lebih cepat, stabil, dan mudah digunakan. Saran yang paling banyak disampaikan adalah peningkatan stabilitas sistem agar tidak mengalami gangguan ketika diakses oleh banyak pengguna secara bersamaan, penyederhanaan tampilan aplikasi agar lebih ramah bagi seluruh kelompok masyarakat, terutama pengguna lanjut usia atau yang memiliki literasi digital rendah, serta peningkatan sosialisasi mengenai berbagai fitur JKN Mobile yang masih belum banyak dimanfaatkan oleh peserta. Menurut informan, keberhasilan transformasi digital tidak hanya bergantung pada teknologi, tetapi juga pada pemahaman masyarakat dalam menggunakan aplikasi secara optimal.

Selain itu, informan berharap BPJS Kesehatan terus mengembangkan fitur-fitur baru, seperti informasi antrean dan waktu tunggu dokter secara real-time, serta integrasi yang lebih menyeluruh antara JKN Mobile dengan sistem pelayanan rumah sakit sehingga proses administrasi dapat dilakukan sepenuhnya secara digital. Secara keseluruhan, harapan tersebut menunjukkan bahwa masyarakat telah menerima JKN Mobile sebagai bagian penting dari pelayanan kesehatan modern dan menginginkan peningkatan kualitas layanan secara berkelanjutan. Oleh karena itu, pengembangan infrastruktur sistem, inovasi fitur, serta

penguatan edukasi kepada pengguna diharapkan mampu meningkatkan kualitas pelayanan, kepuasan pasien, dan efisiensi pelayanan kesehatan di RSUD Fikri Medika Karawang.

Pembahasan Penerapan Kebijakan JKN Mobile di RSUD Fikri Medika Karawang

Berdasarkan hasil penelitian, penerapan kebijakan JKN Mobile di RSUD Fikri Medika Karawang telah berjalan dengan baik dan memberikan perubahan positif terhadap proses pelayanan kesehatan, khususnya pada layanan pendaftaran pasien peserta JKN. Seluruh informan memahami fungsi utama JKN Mobile sebagai aplikasi resmi BPJS Kesehatan yang memudahkan pengambilan nomor antrian, mempercepat administrasi, dan meningkatkan akses terhadap layanan kesehatan. Temuan ini menunjukkan bahwa implementasi kebijakan digital telah berhasil mendukung transformasi pelayanan kesehatan yang lebih efektif, efisien, dan mudah diakses masyarakat. Hal tersebut juga sejalan dengan teori kebijakan pelayanan kesehatan yang menekankan bahwa keberhasilan implementasi kebijakan ditentukan oleh kemampuan penyedia layanan dalam menerjemahkan kebijakan menjadi pelayanan yang memberikan manfaat nyata bagi masyarakat.

Jika dianalisis menggunakan teori e-S-QUAL, implementasi JKN Mobile telah memenuhi sebagian besar dimensi kualitas layanan digital. Dimensi efficiency terlihat dari kemudahan memperoleh nomor antrian secara daring dan penyederhanaan proses administrasi, sedangkan dimensi fulfillment menunjukkan bahwa layanan yang disediakan mampu memenuhi kebutuhan pasien sesuai harapan. Pada dimensi responsiveness dan contact, petugas rumah sakit dinilai responsif dalam membantu pasien yang mengalami kesulitan serta mampu memberikan pendampingan selama proses penggunaan aplikasi. Sementara itu, dimensi privacy juga memperoleh penilaian positif karena informan merasa data pribadi mereka dikelola dengan aman. Namun, pada dimensi system availability masih ditemukan kendala berupa lambatnya akses aplikasi akibat gangguan jaringan atau tingginya jumlah pengguna, sehingga aspek ini masih memerlukan peningkatan.

Ditinjau dari perspektif ekonomi pelayanan kesehatan, implementasi JKN Mobile berhasil meningkatkan efisiensi penggunaan sumber daya melalui pengurangan waktu tunggu pasien, percepatan proses administrasi, dan berkurangnya kepadatan antrian di rumah sakit. Digitalisasi pelayanan tidak hanya memberikan manfaat bagi pasien berupa kemudahan dan efisiensi waktu, tetapi juga membantu rumah sakit dalam mengoptimalkan proses pelayanan sehingga operasional menjadi lebih efektif. Temuan ini sejalan dengan berbagai penelitian terdahulu yang menyatakan bahwa penerapan layanan kesehatan berbasis digital mampu meningkatkan efisiensi pelayanan, memperbaiki pengalaman pasien, dan mendukung peningkatan kualitas layanan kesehatan.

Secara keseluruhan, hasil penelitian menunjukkan bahwa implementasi kebijakan JKN Mobile di RSUD Fikri Medika Karawang telah sesuai dengan tujuan transformasi digital pelayanan kesehatan. Aplikasi ini mampu meningkatkan kemudahan akses, mempercepat proses administrasi, mengurangi waktu tunggu, serta mendukung peningkatan kualitas pelayanan kesehatan. Meskipun masih terdapat kendala teknis pada aspek stabilitas sistem, manfaat yang dirasakan pasien jauh lebih besar dibandingkan hambatan yang ada. Dengan demikian, pertanyaan penelitian mengenai penerapan kebijakan JKN Mobile berhasil dijawab, yaitu bahwa implementasi kebijakan telah berjalan dengan baik dan memberikan kontribusi

positif terhadap modernisasi pelayanan kesehatan berbasis digital di RSUD Fikri Medika Karawang.

Pembahasan Tingkat Kepuasan Pasien Setelah Menggunakan Layanan JKN Mobile di RSUD Fikri Medika Karawang

Berdasarkan hasil penelitian, tingkat kepuasan pasien setelah menggunakan layanan JKN Mobile di RSUD Fikri Medika Karawang berada pada kategori baik. Mayoritas informan menyatakan bahwa aplikasi memberikan pengalaman pelayanan yang lebih mudah, cepat, dan teratur dibandingkan sistem sebelumnya. Kepuasan tersebut terbentuk karena pasien merasakan kemudahan memperoleh nomor antrian secara daring, berkurangnya waktu tunggu, proses administrasi yang lebih sederhana, serta adanya kepastian jadwal pelayanan. Temuan ini sejalan dengan Teori Kepuasan Pasien yang menyatakan bahwa kepuasan muncul ketika pelayanan yang diterima mampu memenuhi atau melampaui harapan pengguna. Sebelum menggunakan JKN Mobile, sebagian besar pasien menganggap pelayanan BPJS identik dengan antrian panjang dan proses yang memakan waktu, namun setelah menggunakan aplikasi mereka merasakan peningkatan kualitas pelayanan yang berdampak langsung pada kepuasan.

Jika dianalisis menggunakan teori e-S-QUAL, kepuasan pasien dipengaruhi oleh beberapa dimensi kualitas layanan digital. Dimensi efficiency menjadi faktor yang paling dominan karena aplikasi mempercepat proses pendaftaran dan mengurangi waktu tunggu. Dimensi fulfillment menunjukkan bahwa fitur antrian daring telah berfungsi sesuai harapan pengguna, sedangkan system availability dinilai cukup baik meskipun masih terdapat kendala berupa gangguan jaringan atau lambatnya akses aplikasi pada waktu tertentu. Selain itu, dimensi privacy, responsiveness, dan contact juga memberikan kontribusi positif melalui keamanan data, bantuan petugas saat pasien mengalami kesulitan, serta komunikasi yang baik antara pasien dan petugas rumah sakit. Hal ini menunjukkan bahwa kepuasan pasien tidak hanya dipengaruhi oleh kualitas teknologi, tetapi juga oleh kualitas pelayanan yang diberikan selama penggunaan aplikasi.

Ditinjau dari perspektif ekonomi pelayanan kesehatan, peningkatan kepuasan pasien mencerminkan keberhasilan implementasi layanan yang lebih efisien dalam memanfaatkan waktu dan sumber daya. Penggunaan JKN Mobile mampu memberikan nilai tambah (value) bagi pasien melalui pelayanan yang lebih cepat, nyaman, dan terorganisasi, sekaligus meningkatkan efisiensi administrasi rumah sakit. Hasil penelitian ini juga sejalan dengan berbagai penelitian terdahulu yang menyatakan bahwa layanan kesehatan berbasis digital dapat meningkatkan kepuasan pasien melalui penyederhanaan proses pelayanan, kemudahan akses informasi, dan peningkatan efisiensi pelayanan. Dengan demikian, implementasi JKN Mobile berhasil memberikan pengalaman pelayanan yang lebih positif sekaligus mendukung transformasi digital di sektor kesehatan.

Secara keseluruhan, penelitian ini menunjukkan bahwa penggunaan JKN Mobile memberikan kontribusi nyata terhadap peningkatan kepuasan pasien di RSUD Fikri Medika Karawang. Kepuasan tersebut dibentuk oleh kombinasi antara kemudahan penggunaan aplikasi, percepatan administrasi, kepastian jadwal pelayanan, berkurangnya waktu tunggu, serta responsivitas petugas dalam mendampingi pasien. Oleh karena itu, pertanyaan penelitian mengenai tingkat kepuasan pasien berhasil dijawab, yaitu bahwa implementasi JKN Mobile

mampu meningkatkan kepuasan pasien melalui kualitas layanan digital yang sesuai dengan dimensi e-S-QUAL dan prinsip-prinsip teori kepuasan pasien. Meskipun demikian, peningkatan stabilitas sistem dan pengembangan fitur aplikasi tetap diperlukan agar kualitas pelayanan dan kepuasan pasien dapat terus ditingkatkan.

Pembahasan Dampak Kebijakan JKN Mobile terhadap Tingkat Kepuasan Pasien dalam Perspektif Ekonomi Pelayanan Kesehatan di RSUD Fikri Medika Karawang

Berdasarkan hasil penelitian, implementasi kebijakan JKN Mobile memberikan dampak positif terhadap kepuasan pasien tidak hanya melalui peningkatan kualitas pelayanan kesehatan, tetapi juga melalui manfaat ekonomi yang dirasakan secara langsung. Manfaat tersebut meliputi penghematan waktu, pengurangan biaya transportasi, peningkatan produktivitas, serta efisiensi penggunaan sumber daya selama proses pelayanan kesehatan. Mayoritas informan menyatakan bahwa setelah menggunakan JKN Mobile mereka tidak lagi harus datang lebih awal ke rumah sakit untuk mengambil nomor antrean, sehingga waktu yang sebelumnya digunakan untuk menunggu dapat dialihkan untuk bekerja, belajar, atau menyelesaikan aktivitas lainnya. Selain itu, penerapan antrean daring juga mengurangi frekuensi perjalanan ke rumah sakit sehingga biaya transportasi menjadi lebih hemat. Temuan ini menunjukkan bahwa digitalisasi pelayanan kesehatan mampu menciptakan nilai tambah (value creation) bagi pasien melalui pelayanan yang lebih efektif dan efisien.

Ditinjau dari perspektif ekonomi pelayanan kesehatan, implementasi JKN Mobile telah mencerminkan prinsip efisiensi dalam penggunaan sumber daya, baik dari sisi pasien maupun rumah sakit. Penyederhanaan proses administrasi dan berkurangnya kepadatan antrean membuat pelayanan berlangsung lebih cepat serta meningkatkan efisiensi operasional rumah sakit. Kondisi tersebut sejalan dengan konsep value for money, yaitu suatu inovasi mampu memberikan manfaat yang lebih besar dibandingkan sumber daya yang digunakan. Dalam penelitian ini, pasien tidak mengeluarkan biaya tambahan untuk menggunakan aplikasi, tetapi memperoleh manfaat berupa kemudahan akses layanan, penghematan waktu, dan berkurangnya biaya tidak langsung akibat hilangnya waktu produktif. Oleh karena itu, implementasi JKN Mobile memberikan nilai ekonomi yang positif sekaligus mendukung transformasi digital dalam pelayanan kesehatan.

Berdasarkan teori e-S-QUAL, manfaat ekonomi tersebut didukung oleh kualitas layanan digital yang baik, terutama pada dimensi efficiency, fulfillment, responsiveness, dan system availability. Dimensi efficiency menjadi faktor yang paling dominan karena memungkinkan pasien memperoleh nomor antrean sebelum datang ke rumah sakit sehingga waktu tunggu dapat diminimalkan. Dimensi fulfillment memberikan kepastian jadwal pelayanan yang membantu pasien mengatur aktivitas sehari-hari, sedangkan dimensi responsiveness terlihat dari adanya bantuan petugas ketika pasien mengalami kesulitan menggunakan aplikasi. Meskipun masih ditemukan kendala pada dimensi system availability berupa gangguan jaringan atau lambatnya akses aplikasi pada waktu tertentu, secara umum sistem tetap mampu mendukung proses pelayanan dengan baik. Dari perspektif teori kepuasan pasien, manfaat ekonomi yang diperoleh tersebut memperkuat pengalaman positif pasien sehingga meningkatkan tingkat kepuasan terhadap pelayanan yang diterima.

Hasil penelitian ini juga sejalan dengan berbagai penelitian terdahulu yang menyatakan bahwa layanan kesehatan berbasis digital mampu meningkatkan efisiensi pelayanan, mengurangi biaya tidak langsung, serta meningkatkan kepuasan pengguna. Temuan penelitian memperlihatkan bahwa semakin besar efisiensi waktu dan biaya yang dirasakan pasien, semakin tinggi pula tingkat kepuasan terhadap pelayanan rumah sakit. Dengan demikian, rumusan penelitian mengenai dampak kebijakan JKN Mobile terhadap kepuasan pasien dalam perspektif ekonomi pelayanan kesehatan berhasil dijawab. Implementasi JKN Mobile terbukti memberikan dampak positif melalui penghematan waktu, pengurangan biaya transportasi, peningkatan produktivitas, dan optimalisasi proses pelayanan, sehingga memperkuat hubungan antara kebijakan digital, kualitas layanan elektronik, dan kepuasan pasien di RSUD Fikri Medika Karawang.

KESIMPULAN

Kesimpulan penelitian menunjukkan bahwa penerapan kebijakan JKN Mobile di RSUD Fikri Medika Karawang telah berjalan dengan baik dan memberikan dampak positif terhadap kualitas pelayanan serta kepuasan pasien. Implementasi aplikasi ini mempermudah proses pendaftaran, mempercepat administrasi, mengurangi waktu tunggu, dan meningkatkan keteraturan pelayanan sehingga mendukung transformasi digital di bidang kesehatan. Meskipun masih terdapat kendala pada aspek ketersediaan sistem, seperti gangguan jaringan dan akses aplikasi pada waktu tertentu, manfaat yang dirasakan pasien tetap lebih besar dibandingkan hambatan yang ada. Dari perspektif ekonomi pelayanan kesehatan, JKN Mobile mampu meningkatkan efisiensi melalui penghematan waktu, pengurangan biaya transportasi, dan optimalisasi pemanfaatan sumber daya, baik bagi pasien maupun rumah sakit. Oleh karena itu, RSUD Fikri Medika Karawang perlu terus meningkatkan kualitas layanan digital dan pendampingan bagi pengguna, BPJS Kesehatan diharapkan mengembangkan stabilitas sistem serta fitur aplikasi, masyarakat perlu memanfaatkan JKN Mobile secara optimal, sedangkan peneliti selanjutnya disarankan memperluas cakupan penelitian dengan melibatkan lebih banyak fasilitas kesehatan, informan, dan variabel agar diperoleh hasil yang lebih komprehensif.

REFERENSI

- Kesehatan, B. P. J. S. (BPJS). (2017). *Panduan penggunaan aplikasi Mobile JKN*. Jakarta: BPJS Kesehatan.
- Creswell, J. W., & Poth, C. N. (2018). *Qualitative inquiry and research design: Choosing among five approaches* (4th ed.). SAGE Publications.
- Kementerian Kesehatan Republik Indonesia. (2014). *Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 28 Tahun 2014 tentang Pedoman Pelaksanaan Program Jaminan Kesehatan Nasional*. Jakarta: Kemenkes RI.
- Kementerian Kesehatan Republik Indonesia. (2021). *Transformasi digital layanan kesehatan Indonesia*. Jakarta: Kementerian Kesehatan RI.
- Kotler, P., & Keller, K. L. (2020). *Marketing management* (15th ed.). Pearson Education.
- Lubis, A. R., & Susanti, A. (2023). Utilisasi Mobile JKN dalam pendaftaran pasien. *E-Jurnal Malahayati*, 7(2), 45–56.
- Merriam, S. B., & Tisdell, E. J. (2016). *Qualitative research: A guide to design and implementation* (4th ed.). Jossey-Bass.
- Metaya, L. (2025). *Analisis kepuasan peserta BPJS terhadap aplikasi Mobile JKN (Studi di*

- BPJS Kesehatan Cabang Surakarta) [Skripsi, Universitas Sebelas Maret].
- Miles, M. B., Huberman, A. M., & Saldaña, J. (2018). *Qualitative data analysis: A methods sourcebook* (4th ed.). SAGE Publications.
- Nugraha, R., Pujiasih, R., Kurniasih, D., & Mukti, A. (2023). Efektivitas aplikasi Mobile JKN terhadap pelayanan pengguna BPJS. *Jurnal Administrasi Kesehatan Indonesia*, 11(1), 15–25.
- Palinkas, L. A., Horwitz, S. M., Green, C. A., Wisdom, J. P., Duan, N., & Hoagwood, K. (2015). Purposeful sampling for qualitative data collection and analysis in mixed method implementation research. *Administration and Policy in Mental Health and Mental Health Services Research*, 42(5), 533–544. <https://doi.org/10.1007/s10488-013-0528-y>
- Parasuraman, A., Zeithaml, V. A., & Malhotra, A. (2005). E-S-QUAL: A multiple-item scale for assessing electronic service quality. *Journal of Service Research*, 7(3), 213–233. <https://doi.org/10.1177/1094670504271156>
- Putri, M. R., Sastra, D., & Supriyanti, N. (2024). Efektivitas Mobile JKN dalam meningkatkan kualitas pelayanan. *Jurnal Pelayanan Publik Digital*, 8(2), 34–47.
- Putri, N. A., & Darmawan, E. (2022). Efisiensi biaya pelayanan JKN dan persepsi kualitas pelayanan peserta. *Jurnal Ekonomi Kesehatan Indonesia*, 10(1), 1–12.
- Rohmah, S. N., & Yulianton, R. (2024). UI/UX Mobile JKN dengan pendekatan design thinking. *Jurnal Interaksi Digital*, 6(1), 22–31.
- Rusi, I. R., Riri, T., & Sari, R. P. (2022). Pengukuran kualitas layanan pada aplikasi Mobile JKN menggunakan metode E-Service Quality dan model Kano. *Jurnal Manajemen Sistem*, 10(3), 1–11.
- Santerre, R. E., & Neun, S. P. (2021). *Health economics: Theory, insights, and industry studies* (8th ed.). Cengage Learning.
- Saputra, H., & Istiqomah, R. (2024). Analisis kualitas layanan Mobile JKN di Surakarta: CSI dan IPA. *Jurnal Ilmiah e-Service Quality*, 67, 1–15.
- Suherman, E., Suroso, S., & Sumarni, N. (2025). Evaluasi tingkat kepuasan pasien JKN: Studi pengguna aplikasi Mobile JKN di Karawang. *Jurnal Ilmiah Manajemen dan Bisnis (JIMBI)*, 6(1), 179–187.
- Siboro, K., Hutagaol, D. A. L., Sinaga, M., & Purba, D. E. (2024). Pengaruh E-Service Quality Terhadap Kepuasan Pasien BPJS Pengguna Mobile JKN Di Rumah Sakit Umum Daerah Doloksanggul Kecamatan Doloksanggul Humbang Hasundutan Tahun 2024: Pengaruh E-Service Quality Terhadap Kepuasan Pasien BPJS Pengguna Mobile JKN Di Rumah Sakit Umum Daerah Doloksanggul Kecamatan Doloksanggul Humbang Hasundutan Tahun 2024. *Afiasi: Jurnal Kesehatan Masyarakat*, 9(3), 241–251.
- Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 40 Tahun 2004 tentang Sistem Jaminan Sosial Nasional.