

**HUBUNGAN ANTARA KARAKTERISTIK DAN TINGKAT KEPUASAN
PASIEN BPJS PADA PENDAFTARAN ONLINE MELALUI MOBILE
JKN DI RSIA IBI SURABAYA**

Sintya Mila Kharisma Ramadani, Lilis Masyfufah, Titin Wahyuni, Andri
Trijulyanto

ABSTRAK

Pendaftaran online melalui aplikasi Mobile JKN bertujuan untuk mempercepat proses pelayanan dan mengurangi antrean di rumah sakit. Sedangkan di RSIA IBI terdapat masalah seperti rendahnya pemahaman pasien dalam penggunaan aplikasi, gagal melakukan registrasi, dan gagal dalam mendapatkan kode OTP. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis hubungan antara karakteristik pasien (usia, pendidikan, jenis jaringan) dengan tingkat kepuasan penggunaan Mobile JKN di RSIA IBI Surabaya. Penelitian ini menggunakan metode analitik kuantitatif dengan pendekatan teori *End User Computing Satisfaction* (EUCS) yang mencakup lima dimensi: *Content*, *Accuracy*, *Format*, *Ease of Use*, dan *Timeliness*. Jumlah sampel sebanyak 30 responden dipilih dengan teknik kuota sampling. Data dikumpulkan menggunakan kuesioner dan dianalisis menggunakan uji korelasi Spearman melalui aplikasi SPSS 27. Hasil penelitian menunjukkan bahwa tingkat kepuasan pengguna Mobile JKN berada pada kategori sangat puas dengan skor rata-rata tertinggi pada indikator *Content* (3,51) dan terendah pada *Format* (3,23). Namun, hasil uji korelasi Spearman menunjukkan bahwa tidak terdapat hubungan yang signifikan antara karakteristik responden dengan tingkat kepuasan penggunaan aplikasi Mobile JKN ($p\text{-value} > 0,05$). Disimpulkan bahwa karakteristik usia, pendidikan, dan jenis jaringan tidak mempengaruhi tingkat kepuasan pasien. Penelitian ini merekomendasikan peningkatan edukasi penggunaan aplikasi dan optimalisasi fitur layanan Mobile JKN untuk peningkatan mutu pelayanan.

Kata kunci: Mobile JKN, Kepuasan Pasien, EUCS, Karakteristik Responden, Rumah Sakit