

## HUBUNGAN PEMANFAATAN LAYANAN ANTRIAN MOBILE JKN DENGAN MUTU PELAYANAN KEPERAWATAN DI PUSKESMAS WAWONASA

Putri Raiming Umar<sup>1</sup>, Silvia Dewi Mayasari Riu<sup>2</sup>, Norman Alfiat Talibo<sup>3</sup>

[raimingumar16@gmail.com](mailto:raimingumar16@gmail.com)<sup>1</sup>

Universitas Muhammadiyah Manado

### ABSTRAK

Mutu pelayanan keperawatan di puskesmas masih menghadapi berbagai kendala, terutama terkait sistem pelayanan dan lamanya waktu tunggu pasien yang berdampak pada kepuasan serta jumlah kunjungan. Inovasi digital melalui aplikasi Mobile JKN, khususnya layanan antrian online, diharapkan mampu meningkatkan efisiensi pelayanan dan mutu asuhan keperawatan. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui hubungan pemanfaatan layanan antrian Mobile JKN dengan mutu pelayanan keperawatan di Puskesmas Wawonasa. Desain penelitian korelasional dengan pendekatan cross-sectional. Populasi penelitian sebanyak 2.102 orang. Sampel sebanyak 44 responden diambil menggunakan teknik purposive sampling. Pengumpulan data menggunakan kuesioner pemanfaatan Mobile JKN dan kuesioner mutu pelayanan keperawatan, dianalisis menggunakan Uji Spearman Rank ( $\alpha = 0,05$ ). Hasil penelitian menunjukkan pemanfaatan layanan antrian Mobile JKN berada pada kategori baik sebanyak 32 responden (72,7%), dan mutu pelayanan keperawatan berada pada kategori baik sebanyak 32 responden (72,7%). Uji Spearman Rank menghasilkan nilai  $p = 0,000$  ( $p < 0,05$ ) dengan koefisien korelasi 0,557. Terdapat hubungan yang signifikan antara pemanfaatan layanan antrian Mobile JKN dengan mutu pelayanan keperawatan di Puskesmas Wawonasa. Puskesmas disarankan untuk memaksimalkan pemanfaatan data Mobile JKN dalam proses asuhan keperawatan agar pelayanan lebih efektif dan tepat waktu.

**Kata Kunci:** Mobile JKN, Mutu Pelayanan Keperawatan, Antrian Online.

### ABSTRACT

*Nursing service quality at community health centers continues to face challenges, particularly related to patient waiting times and service systems, which impact satisfaction and visit frequency. Digital innovation through the Mobile JKN application, especially its online queue feature, is expected to improve service efficiency and nursing care quality. This study aimed to examine the relationship between the utilization of Mobile JKN queue services and nursing service quality at Puskesmas Wawonasa. A correlational design with a cross-sectional approach was used. The population consisted of 2,102 individuals, with 44 respondents selected using purposive sampling. Data were collected through Mobile JKN utilization and nursing service quality questionnaires and analyzed using the Spearman Rank correlation test ( $\alpha = 0.05$ ). Results showed that 32 respondents (72.7%) rated Mobile JKN utilization as good, and 32 respondents (72.7%) rated nursing service quality as good. The Spearman Rank test yielded  $p = 0.000$  ( $p < 0.05$ ) with a correlation coefficient of 0.557. There is a significant relationship between Mobile JKN queue service utilization and nursing service quality at Puskesmas Wawonasa. Health centers are recommended to maximize Mobile JKN data integration throughout the nursing care process to ensure more effective and timely services.*

**Keywords:** Mobile JKN, Nursing Service Quality, Online Queue.

### PENDAHULUAN

Puskesmas merupakan fasilitas pelayanan kesehatan tingkat pertama yang berperan dalam menyelenggarakan pelayanan kesehatan secara menyeluruh dan terintegrasi, meliputi upaya promotif, preventif, kuratif, rehabilitatif, hingga paliatif. Mutu pelayanan keperawatan tidak hanya ditentukan oleh kompetensi tenaga kesehatan, tetapi juga oleh sistem pelayanan yang mendukung, salah satunya adalah pengelolaan antrian pasien.

Namun dalam praktiknya, masalah antrian dan lamanya waktu tunggu masih menjadi kendala utama di berbagai fasilitas kesehatan, termasuk puskesmas (Ariatama et al., 2024).

World Health Organization (WHO) dalam Velandia et al. (2023) menyebutkan tingkat ketidakpuasan pasien di Indonesia mencapai 57,2%, padahal standar pelayanan minimal yang ditetapkan oleh Kementerian Kesehatan Republik Indonesia mengharuskan tingkat kepuasan pasien berada di atas 95%. Rata-rata hasil data yang didapatkan dari beberapa rumah sakit di Indonesia menunjukkan 67% pasien yang mengeluh adanya ketidakpuasan dalam penerimaan pelayanan keperawatan (Fadila & Sulastri, 2023).

Hadirnya aplikasi Mobile JKN yang diluncurkan BPJS Kesehatan pada 15 November 2017 merupakan inovasi kesehatan yang bertujuan memperbaiki dan mempermudah akses pelayanan bagi masyarakat. Keberadaan aplikasi tersebut menjadi salah satu alternatif yang memudahkan masyarakat dalam mengakses pelayanan kesehatan secara digital melalui telepon pintar kapan saja dan di mana saja. Selain mempermudah akses layanan, penggunaan aplikasi ini juga dapat mengurangi waktu tunggu antrian sehingga proses pelayanan menjadi lebih efektif, efisien, dan optimal (Nugraha et al., 2025).

Berdasarkan penelitian Irmayani et al. (2024) di Puskesmas Merbau, menyimpulkan bahwa pemanfaatan aplikasi Mobile JKN berhubungan positif dengan persepsi kualitas mutu pelayanan kesehatan dan keperawatan. Penelitian yang dilakukan oleh Sari et al. (2024) menyimpulkan bahwa implementasi layanan antrian Mobile JKN di Puskesmas Rappang telah membawa perbaikan signifikan dalam mutu pelayanannya.

Berdasarkan survei awal pada tanggal 4 November 2025 di Puskesmas Wawonasa melalui wawancara terhadap 10 masyarakat, ditemukan bahwa 4 masyarakat yang belum menggunakan aplikasi Mobile JKN masih melakukan pendaftaran secara manual karena kurangnya pemahaman cara penggunaan aplikasi. Sementara itu, 6 masyarakat yang telah menggunakan Mobile JKN juga menyatakan bahwa waktu tunggu pelayanan masih lama karena aplikasi tersebut hanya membantu pada tahap pendaftaran, sedangkan proses pelayanan selanjutnya tetap membutuhkan antrian. Kondisi ini menunjukkan bahwa pemanfaatan Mobile JKN belum sepenuhnya diikuti dengan peningkatan mutu pelayanan keperawatan yang dirasakan masyarakat. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui hubungan pemanfaatan layanan antrian Mobile JKN dengan mutu pelayanan keperawatan di Puskesmas Wawonasa.

## **METODE PENELITIAN**

Penelitian ini menggunakan metode korelasional dengan pendekatan cross-sectional. Penelitian dilaksanakan di Puskesmas Wawonasa pada tanggal 7 Januari – 25 Februari 2026. Populasi penelitian adalah seluruh peserta Jaminan Kesehatan yang berkunjung di Puskesmas Wawonasa pada bulan Oktober sebanyak 2.102 orang. Sampel sebanyak 44 responden diambil menggunakan teknik purposive sampling berdasarkan rumus Slovin dengan toleransi error 15%, dengan kriteria inklusi: usia 17-59 tahun, memiliki kartu BPJS Kesehatan yang aktif, telah menginstal dan melakukan login pada aplikasi Mobile JKN, bisa membaca dan menulis, mampu berkomunikasi dengan baik, serta bersedia menjadi responden.

Instrumen penelitian menggunakan dua kuesioner. Kuesioner pertama mengukur pemanfaatan layanan antrian Mobile JKN terdiri dari 30 pernyataan (diadaptasi dari Ajeng Dewi, 2025) dengan aspek usefulness, ease of use, ease of learning, dan satisfaction, menggunakan skala Likert (1-4) dengan kategori baik (skor 91-120), cukup (skor 61-90), dan kurang (skor 30-60). Kuesioner kedua mengukur mutu pelayanan keperawatan terdiri dari 22 pernyataan (diadaptasi dari Natalansyah et al., 2025) mencakup dimensi reliability, assurance, tangibles, empathy, dan responsiveness, dengan kategori baik (skor 67-88),

cukup (skor 45-66), dan kurang (skor 22-44).

Analisis data mencakup analisis univariat untuk menggambarkan karakteristik responden serta distribusi frekuensi pemanfaatan layanan antrian Mobile JKN dan mutu pelayanan keperawatan, dan analisis bivariat menggunakan Uji Spearman Rank dengan tingkat kemaknaan  $\alpha = 0,05$  untuk menganalisis hubungan antara kedua variabel. Penelitian ini telah mendapatkan persetujuan etik dari institusi terkait.

## HASIL DAN PEMBAHASAN

### 1. Analisis Univariat

Analisis univariat meliputi karakteristik responden berdasarkan jenis kelamin, umur, pendidikan, dan pekerjaan, serta distribusi frekuensi pemanfaatan layanan antrian Mobile JKN dan mutu pelayanan keperawatan.

**Tabel 1. Distribusi Frekuensi Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin, Umur, Pendidikan, dan Pekerjaan di Puskesmas Wawonasa Tahun 2026**

Karakteristik	Frekuensi (n)	Persentase (%)
<b>Jenis Kelamin</b>		
Laki-laki	17	38,6
Perempuan	27	61,4
<b>Umur</b>		
17-18 Tahun	4	9,1
19-44 Tahun	36	81,8
45-59 Tahun	4	9,1
<b>Pendidikan Terakhir</b>		
SMP	7	15,9
SMA	27	61,4
Perguruan Tinggi	10	22,7
<b>Pekerjaan</b>		
Karyawan	11	25,0
PNS	2	4,5
Wiraswasta	13	29,5
IRT	18	40,9
<b>Total</b>	<b>44</b>	<b>100,0</b>

Sumber: Data Primer, 2026

Berdasarkan Tabel 1, sebagian besar responden berjenis kelamin perempuan sebanyak 27 orang (61,4%). Karakteristik umur terbanyak adalah usia 19-44 tahun sebanyak 36 responden (81,8%). Berdasarkan pendidikan, sebagian besar berpendidikan SMA sebanyak 27 responden (61,4%). Berdasarkan pekerjaan, sebagian besar merupakan Ibu Rumah Tangga (IRT) sebanyak 18 responden (40,9%).

**Tabel 2. Distribusi Frekuensi Pemanfaatan Layanan Antrian Mobile JKN di Puskesmas Wawonasa Tahun 2026**

Pemanfaatan Layanan Antrian Mobile JKN	Frekuensi (n)	Persentase (%)
Baik	32	72,7
Cukup	8	18,2
Kurang	4	9,1
<b>Total</b>	<b>44</b>	<b>100,0</b>

Sumber: Data Primer, 2026

Berdasarkan Tabel 2, sebagian besar responden memiliki kategori pemanfaatan layanan antrian Mobile JKN yang baik yaitu sebanyak 32 orang (72,7%), sedangkan 4 orang (9,1%) memiliki kategori kurang.

**Tabel 3. Distribusi Frekuensi Mutu Pelayanan Keperawatan di Puskesmas Wawonasa Tahun 2026**

Mutu Pelayanan Keperawatan	Frekuensi (n)	Persentase (%)
Baik	32	72,7
Cukup	8	18,2
Kurang	4	9,1
<b>Total</b>	<b>44</b>	<b>100,0</b>

Sumber: Data Primer, 2026

Berdasarkan Tabel 3, sebanyak 32 responden (72,7%) menilai mutu pelayanan keperawatan dalam kategori baik, dan 4 responden (9,1%) dalam kategori kurang.

## 2. Analisis Bivariat

**Tabel 4. Hubungan Pemanfaatan Layanan Antrian Mobile JKN dengan Mutu Pelayanan Keperawatan di Puskesmas Wawonasa Tahun 2026**

Variabel	Koefisien Korelasi (r)	p value
Pemanfaatan Layanan Antrian Mobile JKN dengan Mutu Pelayanan Keperawatan	0,557	0,000

Sumber: Data Primer SPSS, 2026

Berdasarkan Tabel 4, hasil uji Spearman Rank diperoleh nilai  $\rho = 0,000$  ( $\rho < 0,05$ ) dengan koefisien korelasi sebesar 0,557. Hal ini menunjukkan bahwa terdapat hubungan yang signifikan antara pemanfaatan layanan antrian Mobile JKN dengan mutu pelayanan keperawatan di Puskesmas Wawonasa dengan kekuatan hubungan yang tergolong kuat ( $r = 0,51-0,75$ ).

## Pembahasan

### 1. Pemanfaatan Layanan Antrian Mobile JKN

Hasil penelitian menunjukkan bahwa sebagian besar responden di Puskesmas Wawonasa memiliki pemanfaatan layanan antrian Mobile JKN dalam kategori baik (72,7%). Responden yang berada pada kategori baik memberikan penilaian setuju dan sangat setuju pada indikator kuesioner yang meliputi aspek kegunaan (usefulness), kemudahan penggunaan (ease of use), kemudahan belajar (ease of learning), dan kepuasan

(satisfaction). Mereka menilai bahwa aplikasi Mobile JKN sangat membantu mempercepat proses pelayanan, mempermudah pendaftaran tanpa harus datang lebih awal, serta mampu menghemat waktu dan tenaga.

Temuan ini sejalan dengan penelitian Irmayani et al. (2024) yang menyimpulkan bahwa mayoritas responden memanfaatkan aplikasi Mobile JKN dan kualitas pelayanan kesehatan yang diterima berada pada kategori baik. Aplikasi Mobile JKN sebagai bentuk transformasi digital yang dilakukan oleh BPJS Kesehatan memungkinkan peserta untuk menggunakan layanan secara mandiri (self service) kapan saja dan di mana saja (Suhadi et al., 2022). Meskipun demikian, masih terdapat 9,1% responden dengan kategori kurang yang mengeluhkan kesulitan dalam mengoperasikan aplikasi, keterbatasan jaringan internet, serta kendala teknis lainnya.

## **2. Mutu Pelayanan Keperawatan**

Sebagian besar responden menilai mutu pelayanan keperawatan di Puskesmas Wawonasa berada pada kategori baik (72,7%). Responden pada kategori baik memberikan penilaian setuju dan sangat setuju terhadap indikator mutu pelayanan keperawatan yang meliputi dimensi tangible, reliability, responsiveness, assurance, dan empathy. Mereka menilai bahwa perawat memberikan pelayanan dengan cepat dan tepat, bersikap ramah dan sopan, mampu memberikan penjelasan yang jelas, serta menunjukkan kepedulian terhadap kondisi pasien.

Namun demikian, masih terdapat 9,1% responden dengan kategori mutu pelayanan keperawatan yang kurang. Pada dimensi tangible, responden mengeluhkan kondisi fasilitas seperti ruang tunggu yang padat dan keterbatasan tempat duduk. Pada dimensi responsiveness, pelayanan dinilai kurang cepat dan petugas kurang tanggap. Kondisi ini sejalan dengan pendapat Febrian et al. (2024) bahwa pelayanan keperawatan dikatakan bermutu apabila pelayanan yang diberikan sesuai dengan standar yang ditetapkan dan mampu memenuhi kebutuhan pasien.

## **3. Hubungan Pemanfaatan Layanan Antrian Mobile JKN dengan Mutu Pelayanan Keperawatan**

Hasil uji Spearman Rank menunjukkan nilai  $\rho = 0,000$  ( $\rho < 0,05$ ) dengan koefisien korelasi sebesar 0,557, yang berarti terdapat hubungan yang signifikan dan kuat antara pemanfaatan layanan antrian Mobile JKN dengan mutu pelayanan keperawatan di Puskesmas Wawonasa. Hal ini mengindikasikan bahwa semakin baik pemanfaatan layanan antrian Mobile JKN, maka semakin baik pula mutu pelayanan keperawatan yang dirasakan oleh pasien.

Temuan ini konsisten dengan penelitian Sari et al. (2024) yang menyatakan bahwa implementasi Mobile JKN mampu meningkatkan efisiensi pelayanan keperawatan dan kepuasan pasien, serta penelitian Irmayani et al. (2024) yang menunjukkan adanya hubungan signifikan antara pemanfaatan aplikasi Mobile JKN dengan kualitas pelayanan kesehatan ( $p = 0,002$ ). Aplikasi Mobile JKN meningkatkan mutu pelayanan keperawatan dengan mendigitalisasi aspek administrasi, sehingga perawat dapat mengalokasikan lebih banyak waktu untuk asuhan keperawatan klinis. Melalui fitur antrian online dan skrining kesehatan mandiri, terjadi efisiensi alur pasien yang signifikan, pengurangan kepadatan di ruang tunggu, serta kemudahan akses riwayat kesehatan yang mempercepat proses asesmen (Dia Sari et al., 2024).

Dengan demikian, peneliti menyimpulkan bahwa  $H_0$  ditolak dan  $H_a$  diterima, yakni terdapat hubungan yang signifikan antara pemanfaatan layanan antrian Mobile JKN dengan mutu pelayanan keperawatan di Puskesmas Wawonasa.

## KESIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian, terdapat hubungan yang signifikan antara pemanfaatan layanan antrian Mobile JKN dengan mutu pelayanan keperawatan di Puskesmas Wawonasa ( $\rho = 0,000$ ;  $r = 0,557$ ). Sebagian besar responden memiliki pemanfaatan layanan antrian Mobile JKN yang baik (72,7%) dan mutu pelayanan keperawatan yang baik (72,7%).

Puskesmas diharapkan dapat mengintegrasikan layanan antrian Mobile JKN dengan seluruh alur pelayanan keperawatan dan melakukan pengaturan jadwal yang terkoordinasi untuk mengatasi penumpukan pasien. Perawat disarankan untuk memanfaatkan data yang tersedia dalam Mobile JKN seperti identitas pasien, riwayat pelayanan, dan skrining kesehatan untuk mendukung peningkatan mutu pelayanan keperawatan. Peneliti selanjutnya disarankan untuk menambahkan variabel lain yang mungkin memengaruhi mutu pelayanan, seperti kompetensi sumber daya manusia atau sarana prasarana, guna mendapatkan gambaran yang lebih komprehensif.

## DAFTAR PUSTAKA

- Ariatama, R. F., Wahyoedi, S., & Tecoalu, M. (2024). Pengaruh Manajemen Puskesmas Terhadap Kualitas Layanan. *EKOMA: Jurnal Ekonomi, Manajemen, Akuntansi*, 4(1), 1730-1747.
- Azmiatussahliyah, A., Tri Niswati Utami, & Arifah Devi Fitriani. (2025). Faktor yang Mempengaruhi Mutu Pelayanan Keperawatan terhadap Tingkat Kepuasan Pasien di Rawat Inap Penyakit Dalam RSUD Pirngadi Kota Medan. *Jurnal Kesehatan Amanah*, 9(2), 222-232.
- Dewi, A. S., & Mailasari, M. Evaluasi Usability Sistem Aplikasi Mobile JKN Dalam Pelayanan Rawat Jalan Menggunakan Metode USE Questionnaire.
- Fadila, R. A., & Sulastri, E. (2023). Hubungan Mutu Pelayanan Keperawatan Terhadap Kepuasan Pasien Lansia Poli Penyakit Dalam. *Jurnal Keperawatan*, 13(26).
- Febrian, N., Suwandi, R., & Anisa, N. U. (2024). Mutu Pelayanan Keperawatan. *STIKES Alifah Padang*.
- Irmayani, I., Ginting, R., Samura, J. A., Parinduri, A., Bangun, S. M., & Dina Nuraini Hasanah. (2024). Relationship Between The Use of National Health Insurance Mobile Application and Health Services. *Jurnal Keperawatan Dan Fisioterapi (JKF)*, 7(1), 97-101. <https://doi.org/10.35451/jkf.v7i1.2272>
- Lestari, F. I., Zaman, M. K., & Zulkarnaini, Z. (2022). Mutu Pelayanan Keperawatan Rumah Sakit Puri Husada Tembilahan. *JOMIS (Journal of Midwifery Science)*, 6(2), 128-136.
- Natalansyah, N., & Warastuti, W. (2025). Hubungan mutu pelayanan keperawatan dengan tingkat kepuasan pasien rawat inap di RSUD mas amsyar Kasongan. *Poltekkes Kemenkes Palangka Raya*.
- Nugraha, J., Pujiasih, R., Kurniasih, Y., & Mukti, A. (2025). Efektivitas Aplikasi Mobile JKN Terhadap Pemberian Pelayanan Pengguna BPJS Puskesmas Magelang Tengah. *Dialogue: Jurnal Ilmu Administrasi Publik*, 7(1), 001-016.
- Puspita, A., & Silalahi, D. M. D. (2026). Hubungan Pemahaman Masyarakat Tentang Program BPJS Kesehatan Dengan Tingkat Pemanfaatan Layanan Kesehatan. *Borneo Nursing Journal (BNJ)*, 8(1), 1090-1098.
- Sari, D., Hirdanti, D., Nasution, N. S., & Gurning, F. P. (2024). Systematic literatur review: analisis manfaat digital mobile JKN dalam pembiayaan kesehatan. *ZAHRA: Journal Of Health And Medical Research*, 4(1), 1-9.
- Sari, E. P., Said, S., Febrianti, D., & Ramlan, P. (2024). Hubungan Pemanfaatan Layanan Antrian Mobile JKN Dengan Mutu Pelayanan Di UPT Puskesmas Rappang Kabupaten Sidenreng Rappang. *Jurnal Kesehatan Masyarakat*, 8(2).
- Suhadi, S., Jumakil, J., & Irma, I. (2022). Aplikasi Mobile JKN untuk Memudahkan Akses Pelayanan BPJS. *Jurnal Penelitian Kesehatan "SUARA FORIKES"*, 13, 262-267.
- Umar, A., et al. (2021). Faktor Yang Mempengaruhi Mutu Pelayanan Keperawatan Selama Masa Pandemi Covid-19. *Jurnal Kesehatan Amanah*, 5(1).

- Velanda, V., Sutinbuk, D., & Wahab, S. (2023). Hubungan Mutu Pelayanan Kesehatan Dengan Kepuasan Pasien Di Puskesmas Rias Kabupaten Bangka Selatan. *Afiasi: Jurnal Kesehatan Masyarakat*, 8(3), 493-499.
- Yunus, M. F., Arifin Antu, M. I., & Abd. Rahman, M. (2025). Hubungan Kualitas Pelayanan Dengan Kepuasan Pengguna Mobile JKN Pasien Rawat Jalan Di RSUD Otanaha Tahun 2025. *Prima Wiyata Health*, 6(2), 64-71.