

ABSTRAK

Puskesmas memiliki peran yang sangat penting dalam penyelenggaraan sistem JKN kepada peserta BPJS kesehatan sesuai dengan Peraturan Presiden no 82 Tahun 2018 Tentang Program Jaminan Kesehatan Nasional (JKN) telah dirancang untuk meningkatkan kesehatan masyarakat. Penelitian ini dilakukan di Puskesmas Rambipuji Jember dengan tujuan untuk menguji dan menganalisis pengaruh aplikasi *mobile* JKN dan kompetensi SDM terhadap kepuasan pasien melalui kinerja pasien. Objek penelitian adalah warga masyarakat yang terdaftar sebagai pasien BPJS dan non BPJS di Puskesmas Rambipuji. Penelitian dilakukan selama bulan Maret – April 2025. Jumlah responden sebanyak 238 orang. Teknik pengumpulan data menggunakan kuesioner dengan skala pengelompokan jawaban responden menggunakan skala likert. Teknik analisis data menggunakan *partial least square* dengan aplikasi *smart PLS* 4.0 yang menguji *outer model* dan *inner model*. Hasil penelitian menunjukkan bahwa Aplikasi *mobile* JKN berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja pegawai di Puskesmas Rambipuji. Kompetensi SDM berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja pegawai di Puskesmas Rambipuji. Aplikasi *mobile* JKN berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pasien Puskesmas Rambipuji. Kompetensi SDM berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pasien Puskesmas Rambipuji. Kinerja pegawai berpengaruh positif tetapi tidak signifikan terhadap kepuasan pasien Puskesmas Rambipuji. Aplikasi *mobile* JKN berpengaruh positif tetapi tidak signifikan terhadap kepuasan pasien melalui kinerja pegawai Puskesmas Rambipuji. Kompetensi berpengaruh positif tetapi tidak signifikan terhadap kepuasan pasien melalui kinerja pegawai Puskesmas Rambipuji.

Kata kunci: Aplikasi *mobile* JKN, Kompetensi SDM, Kinerja Pegawai, Kepuasan Pasien

ABSTRACT

Puskesmas plays a crucial role in the implementation of the JKN system for BPJS health participants in accordance with Presidential Regulation No. 82 of 2018 concerning the National Health Insurance Program (JKN), which is designed to improve public health. This research was conducted at Rambipuji Puskesmas in Jember with the aim of testing and analyzing the influence of the JKN mobile application and human resource competencies on patient satisfaction through employee performance. The research subjects were community members registered as BPJS and non-BPJS patients at Rambipuji Puskesmas. The study was conducted from March to April 2025, involving 238 respondents. Data collection techniques used questionnaires with a Likert scale for grouping respondent answers. Data analysis employed partial least squares using Smart PLS 4.0 to test the outer model and inner model. The results show that the JKN mobile application has a positive and significant impact on employee performance at Rambipuji Puskesmas. Human resource competencies positively and significantly affect employee performance at Rambipuji Puskesmas. The JKN mobile application has a positive and significant impact on patient satisfaction at Rambipuji Puskesmas. Human resource competencies also positively and significantly affect patient satisfaction at Rambipuji Puskesmas. Employee performance positively influences, but does not significantly affect, patient satisfaction at Rambipuji Puskesmas. The JKN mobile application positively influences, but does not significantly affect, patient satisfaction through employee performance at Rambipuji Puskesmas. Competence has a positive influence but does not significantly affect patient satisfaction through employee performance at Rambipuji Puskesmas.

Keywords: *JKN mobile application, human resource competencies, employee performance, patient satisfaction.*