

**HUBUNGAN KUALITAS LAYANAN TERHADAP KEPUASAN
PENDAFTARAN *ONLINE* PESERTA BPJS KESEHATAN PADA
APLIKASI *MOBILE* JKN DI KOTA MAKASSAR**



**WULAN APRILIA UTAMI
K011201050**



**PROGRAM STUDI KESEHATAN MASYARAKAT
FAKULTAS KESEHATAN MASYARAKAT
UNIVERSITAS HASANUDDIN
MAKASSAR
2024**

**HUBUNGAN KUALITAS LAYANAN TERHADAP KEPUASAN
PENDAFTARAN *ONLINE* PESERTA BPJS KESEHATAN PADA
APLIKASI *MOBILE* JKN DI KOTA MAKASSAR**

**WULAN APRILIA UTAMI
K011201050**



**PROGRAM STUDI KESEHATAN MASYARAKAT
FAKULTAS KESEHATAN MASYARAKAT
UNIVERSITAS HASANUDDIN
MAKASSAR
2024**

**HUBUNGAN KUALITAS LAYANAN TERHADAP KEPUASAN
PENDAFTARAN *ONLINE* PESERTA BPJS KESEHATAN PADA
APLIKASI *MOBILE* JKN DI KOTA MAKASSAR**

WULAN APRILIA UTAMI
K011201050

Skripsi

sebagai salah satu syarat untuk mencapai gelar sarjana

Program Studi Kesehatan Masyarakat

pada

**PROGRAM STUDI KESEHATAN MASYARAKAT
DEPARTEMEN ADMINISTRASI DAN KEBIJAKAN KESEHATAN
FAKULTAS KESEHATAN MASYARAKAT
UNIVERSITAS HASANUDDIN
MAKASSAR
2024**

SKRIPSI

**HUBUNGAN KUALITAS LAYANAN TERHADAP KEPUASAN
PENDAFTARAN ONLINE PESERTA BPJS KESEHATAN PADA APLIKASI
MOBILE JKN DI KOTA MAKASSAR**

WULAN APRILIA UTAMI
K011201050

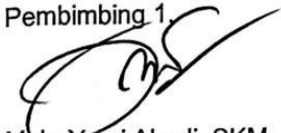
Skripsi,

telah dipertahankan di depan Panitia Ujian Sarjana Kesehatan
Masyarakat pada 11 Oktober 2024 dan dinyatakan telah memenuhi syarat
kelulusan
pada

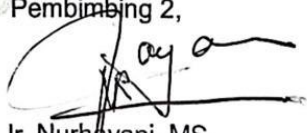
Program Studi S1 Kesehatan Masyarakat
Fakultas Kesehatan Masyarakat
Universitas Hasanuddin
Makassar

Mengesahkan:

Pembimbing 1,



Mub. Yusri Abadi, SKM, M.Kes
NIP. 19840426 201212 1 002.

Pembimbing 2,


Ir. Nurhayani, MS
NIP. 19610729 198702 2 001

Mengetahui:

Ketua Program Studi,


Dr. Hasnawati Angam, SKM., MSc.
NIP. 19760418 200501 2 001

PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI DAN PELIMPAHAN HAK CIPTA

Yang bertanda tangan dibawah ini

Nama : Wulan Aprilia Utami

NIM : K011201050

Program studi : Kesehatan Masyarakat

Menyatakan bahwa dengan sebenarnya bahwa skripsi berjudul "Hubungan Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Pendaftaran *Online* Peserta BPJS Kesehatan Pada Aplikasi *Mobile* JKN di Kota Makassar" adalah benar karya saya dengan arahan dari pembimbing (Muh. Yusri Abadi, SKM, M.Kes sebagai pembimbing utama dan Ir. Nurhayani, MS sebagai Pembimbing Pendamping). Karya ilmiah ini belum diajukan dan tidak sedang diajukan dalam bentuk apa pun kepada perguruan tinggi mana pun. Sumber informasi yang berasal atau dikutip dari karya yang diterbitkan maupun tidak diterbitkan dari penulis lain telah disebutkan dalam teks dan dicantumkan dalam Daftar Pustaka skripsi ini. Apabila di kemudian hari terbukti atau dapat dibuktikan bahwa sebagian atau keseluruhan skripsi ini adalah karya orang lain, maka saya bersedia menerima sanksi atas perbuatan tersebut berdasarkan aturan yang berlaku.

Dengan ini saya melimpahkan hak cipta (hak ekonomis) dari karya tulis saya berupa skripsi ini kepada Universitas Hasanuddin.



Wulan Aprilia Utami

(K011201050)

UCAPAN TERIMA KASIH

Puji Syukur kepada Allah SWT, Tuhan Yang Maha Esa atas berkat rahmat dan Ridha-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul **“Hubungan Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Pendaftaran *Online* Peserta BPJS Kesehatan Pada Aplikasi *Mobile* JKN di Kota Makassar”** sebagai tugas akhir untuk memenuhi persyaratan mencapai gelar Sarjana Kesehatan Masyarakat pada Program Studi Kesehatan Masyarakat Fakultas Kesehatan Masyarakat Universitas Hasanuddin.

Penghargaan dan terima kasih yang tidak terhingga penulis ucapkan kepada kedua orang tua penulis yaitu Bapak H. Amiruddin, S.H. dan Ibu Hj. Bintang Mastari. Terima kasih atas segala doa, dukungan, bantuan materi, motivasi, dan semangat yang tak ternilai selama penulis menempuh pendidikan sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini.

Dalam penulisan skripsi ini, penulis mendapatkan bantuan dari berbagai pihak baik dalam bentuk pengajaran, bimbingan, dukungan, maupun motivasi sehingga skripsi ini dapat terselesaikan. Bersama ini saya menyampaikan terima kasih serta penghargaan yang setinggi-tingginya kepada Bapak Muh. Yusri Abadi, SKM, M.Kes sebagai dosen pembimbing I, Ibu Ir. Nurhayani, MS sebagai dosen pembimbing II, Bapak Dr.H. Muhammad Alwy Arifin, M.Kes sebagai dosen penguji I dan Ibu Nasrah, SKM.,M.Kes sebagai dosen penguji II yang telah banyak mencurahkan tenaga dan pikirannya, serta meluangkan waktu untuk memberikan bimbingan, saran, kritikan, dukungan serta motivasi kepada penulis dalam menyelesaikan skripsi ini. Penulis juga mengucapkan banyak terima kasih kepada Kepala BPJS Kesehatan Cabang Makassar dan seluruh petugas khususnya yang telah memberikan izin dan bantuan dalam proses penelitian sehingga skripsi ini dapat terselesaikan.

Kepada seluruh dosen, khususnya dosen Departemen AKK, penulis mengucapkan terima kasih atas ilmu pengetahuan yang telah diberikan kepada penulis selama masa perkuliahan. Ucapan terima kasih juga saya ucapkan kepada pimpinan Fakultas Kesehatan Masyarakat Universitas Hasanuddin, dosen penasihat akademik beserta seluruh staf yang telah memberikan fasilitas selama penulis menempuh perkuliahan. Terima kasih juga penulis ucapkan kepada sahabat dan teman-teman penulis yang telah banyak memberi bantuan dan dukungan yang tidak ternilai kepada penulis selama masa perkuliahan maupun saat proses penyusunan skripsi ini.

Penulis menyadari skripsi ini masih jauh dari kesempurnaan. Oleh karena itu penulis mohon maaf atas segala kesalahan dan kekurangan pada skripsi ini. Semoga skripsi ini dapat memberikan manfaat bagi siapa saja yang membacanya.

Makassar, September 2024

Wulan Aprilia Utami

ABSTRAK

Wulan Aprilia Utami. **Hubungan Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Pendaftaran *Online* Peserta BPJS Kesehatan pada Aplikasi *Mobile* JKN di Kota Makassar**

(dibimbing oleh Muh. Yusri Abadi, SKM, M.Kes dan Ir. Nurhayani, MS).

Latar Belakang: Sebagian besar peserta BPJS Kesehatan tidak bisa menggunakan aplikasi *mobile* JKN atau disebabkan juga oleh kurangnya kualitas layanan dari aplikasi tersebut. Kendala-kendala yang dirasakan oleh peserta BPJS Kesehatan di wilayah Kota Makassar diantaranya masyarakat memiliki keterbatasan dalam mengakses aplikasi ini, baik keterbatasan sarana atau media dalam melakukan daftar maupun login aplikasi, juga dalam melakukan pelayanan pendaftaran *online*. Beberapa permasalahan tersebut menjadi alasan penggunaan layanan aplikasi *mobile* JKN di kantor cabang tidak optimal sehingga berpengaruh terhadap kepuasan pengguna *mobile* JKN. **Tujuan:** Mengetahui hubungan kualitas layanan terhadap kepuasan pendaftaran online peserta BPJS Kesehatan pada aplikasi *mobile* JKN di Kota Makassar. **Metode:** Penelitian ini merupakan penelitian analitik observasional dengan desain cross sectional study kuantitatif. Sampel pada penelitian ini adalah pengguna aplikasi *mobile* JKN di Kota Makassar yang berjumlah 100 orang yang diambil dengan metode accidental sampling. Analisis data yang dilakukan adalah univariat dan bivariat dengan uji Chi-Square. **Hasil:** Ada hubungan antara kualitas sistem dengan kepuasan pengguna ($p=0.014$). Ada hubungan antara kualitas interaksi dengan kepuasan pengguna ($p=0.038$). Ada hubungan antara kualitas informasi dengan kepuasan pengguna ($p=0.008$). Ada hubungan antara kualitas layanan dengan kepuasan pengguna ($p=0.003$). **Kesimpulan:** Kualitas sistem, kualitas interaksi, dan kualitas informasi memiliki hubungan dengan kepuasan pengguna dan ketiga aspek tersebut yang memicu sehingga adanya hubungan antara kualitas layanan dengan kepuasan pendaftaran *online* peserta BPJS Kesehatan pada aplikasi *mobile* JKN di Kota Makassar. Disarankan agar BPJS Kesehatan dapat terus berinovasi dengan menambahkan fitur-fitur baru yang relevan dan mendukung kebutuhan pengguna, seperti fitur pengecekan status pendaftaran secara real-time, panduan layanan, serta peningkatan keamanan data pengguna.

Kata Kunci: kualitas layanan; kualitas sistem; kualitas interaksi; kualitas informasi; kepuasan pengguna.

ABSTRACT

Wulan Aprilia Utami. **The Relationship Between Service Quality and Satisfaction in Online Registration of BPJS Health Participants on the JKN Mobile Application in Makassar**

(Supervised by Muh. Yusri Abadi, SKM, M.Kes and Ir. Nurhayani, MS).

Background: Most BPJS Kesehatan participants are unable to use the JKN mobile application, which is also due to the lack of service quality of the application itself. The challenges experienced by BPJS Kesehatan participants in the Makassar City area include limited access to the application, both in terms of facilities or media for registration and logging into the application, as well as difficulties in accessing online registration services. These issues have caused suboptimal use of the JKN mobile application services at the branch office, which has affected the satisfaction of JKN mobile users. **Objective:** To determine the relationship between service quality and the satisfaction of BPJS Kesehatan participants with online registration through the JKN mobile application in Makassar City. **Method:** This study is an observational analytic research with a quantitative cross-sectional design. The sample consists of 100 users of the JKN mobile application in Makassar City, selected using the accidental sampling method. Data analysis includes univariate and bivariate analysis with the Chi-Square test. **Results:** There is a relationship between system quality and user satisfaction ($p=0.014$). There is a relationship between interaction quality and user satisfaction ($p=0.038$). There is a relationship between information quality and user satisfaction ($p=0.008$). There is a relationship between service quality and user satisfaction ($p=0.003$). **Conclusion:** System quality, interaction quality, and information quality are related to user satisfaction, and these three aspects drive the relationship between service quality and online registration satisfaction of BPJS Kesehatan participants using the JKN mobile application in Makassar City. It is recommended that BPJS Kesehatan continue to innovate by adding new features that are relevant and support user needs, such as real-time registration status checking, service guidelines, and enhanced user data security.

Keywords: service quality; system quality; interaction quality; information quality; user satisfaction.

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
PERNYATAAN PENGAJUAN	ii
HALAMAN PENGESAHAN.....	iii
PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI	iv
UCAPAN TERIMA KASIH.....	v
ABSTRAK	vi
DAFTAR ISI.....	viii
DAFTAR TABEL	ix
DAFTAR GAMBAR	xi
DAFTAR LAMPIRAN	xii
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang.....	1
1.2 Rumusan Masalah.....	6
1.3 Tujuan Penelitian	6
1.4 Manfaat Penelitian	6
1.5 Kajian Teori.....	7
1.6 Tabel Sintesa	16
1.7 Kerangka Teori	22
1.8 Kerangka Konsep.....	23
1.9 Definisi Operasional dan Kriteria Objektif	24
1.10 Hipotesis Penelitian	28
BAB II METODE PENELITIAN	29
2.1 Jenis Penelitian.....	29
2.2 Lokasi dan Waktu Penelitian.....	29
2.3 Populasi dan Sampel Penelitian	29
2.4 Pengumpulan Data	31
2.5 Pengolahan dan Analisis Data.....	31
2.6 Penyajian Data.....	32
BAB III HASIL DAN PEMBAHASAN	33
3.1 Hasil Penelitian	33
3.2 Pembahasan.....	42
BAB IV PENUTUP.....	53
4.1 Kesimpulan	53
4.2 Saran	53
DAFTAR PUSTAKA.....	55
LAMPIRAN.....	60

DAFTAR TABEL

Tabel 3.1.	Distribusi Responden Berdasarkan Jenis Kelamin di BPJS Kesehatan Cabang Makassar Tahun 2024.....	33
Tabel 3.2.	Distribusi Responden Berdasarkan Umur di BPJS Kesehatan Cabang Makassar Tahun 2024	33
Tabel 3.3.	Distribusi Responden Berdasarkan Pendidikan Terakhir di BPJS Cabang Makassar Tahun 2024	33
Tabel 3.4	Distribusi Responden Berdasarkan Pekerjaan di BPJS Kesehatan Cabang Makassar Tahun 2024	34
Tabel 3.5	Distribusi Responden Berdasarkan Jenis Kepesertaan di BPJS Kesehatan Cabang Makassar Tahun 2024	34
Tabel 3.6	Distribusi Responden Berdasarkan Lama Penggunaan <i>Mobile JKN</i> di BPJS Kesehatan Cabang Makassar Tahun 2024.....	35
Tabel 3.7	Distribusi Responden Berdasarkan Kualitas Sistem <i>Mobile JKN</i> di BPJS Kesehatan Cabang Makassar Tahun 2024	35
Tabel 3.8	Distribusi Responden Berdasarkan Pernyataan Kualitas Sistem <i>Mobile JKN</i> di BPJS Kesehatan Cabang Makassar Tahun 2024	36
Tabel 3.9	Distribusi Responden Berdasarkan Kualitas Interaksi <i>Mobile JKN</i> di BPJS Kesehatan Cabang Makassar Tahun 2024	36
Tabel 3.10	Distribusi Responden Berdasarkan Pernyataan Kualitas Interaksi <i>Mobile JKN</i> di BPJS Kesehatan Cabang Makassar Tahun 2024	37
Tabel 3.11	Distribusi Responden Berdasarkan Kualitas Informasi <i>Mobile JKN</i> di BPJS Kesehatan Cabang Makassar Tahun 2024	37
Tabel 3.12	Distribusi Responden Berdasarkan Pernyataan Kualitas Informasi <i>Mobile JKN</i> di BPJS Kesehatan Cabang Makassar Tahun 2024	38
Tabel 3.13	Distribusi Responden Berdasarkan Kualitas Layanan <i>Mobile JKN</i> di BPJS Kesehatan Cabang Makassar Tahun 2024	38
Tabel 3.14	Distribusi Responden Berdasarkan Kepuasan Pengguna <i>Mobile JKN</i> di BPJS Kesehatan Cabang Makassar Tahun 2024.....	38
Tabel 3.15	Distribusi Responden Berdasarkan Pernyataan Kepuasan Pengguna <i>Mobile JKN</i> di BPJS Kesehatan Cabang Makassar Tahun 2024.....	39
Tabel 3.16	Hubungan antara Kualitas Sistem dengan Kepuasan Pengguna <i>Mobile JKN</i> di di BPJS Kesehatan Cabang Makassar Tahun 2024	40
Tabel 3.17	Hubungan antara Kualitas Interaksi dengan Kepuasan Pengguna <i>Mobile JKN</i> di di BPJS Kesehatan Cabang Makassar Tahun 2024	40
Tabel 3.18	Hubungan antara Kualitas Informasi dengan Kepuasan Pengguna <i>Mobile JKN</i> di di BPJS Kesehatan Cabang Makassar Tahun 2024	41
Tabel 3.19	Hubungan antara Kualitas Layanan dengan Kepuasan Pengguna <i>JKN</i> di di BPJS Kesehatan Cabang Makassar Tahun 2024.....	42

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1 Kerangka Teori, Model Service Quality of mHealth Akter	22
Gambar 1.2 Kerangka Konsep Penelitian.....	23

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1. Kuesioner Penelitian	61
Lampiran 2. Surat Permohonan Izin Penelitian.....	65
Lampiran 3. Surat Izin Penelitian	66
Lampiran 4. Surat Keterangan Pengambilan Data Awal/Penelitian	67
Lampiran 5. Surat Keterangan Telah Melaksanakan Penelitian	68
Lampiran 6. Master Tabel	69
Lampiran 7. Hasil Uji Statistik	76
Lampiran 8. Dokumentasi Penelitian	84
Lampiran 9. Riwayat Hidup	85

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Pemerintah Indonesia menerapkan Universal Health Coverage (UHC) melalui Program Jaminan Kesehatan Nasional (JKN). Langkah ini dimulai sejak pengesahan Undang-Undang Nomor 40 Tahun 2004 tentang Sistem Jaminan Sosial Nasional dan Undang-Undang Nomor 24 Tahun 2011 tentang Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS) (Bahri dkk., 2022). Kewajiban setiap warga Indonesia menjadi peserta BPJS Kesehatan telah diatur berdasarkan peraturan undang-undang oleh Presiden (Perpres) Nomor 82 Tahun 2018 tentang Jaminan Kesehatan (Riri dkk., 2022).

Jumlah peserta program JKN yang dijalankan oleh BPJS Kesehatan sampai dengan 31 Desember 2023, telah mencapai 267,3 juta orang dari 278,8 juta orang penduduk Indonesia (Badan Pusat Statistik, 2023). Hal ini menunjukkan bahwa sekitar 96% penduduk Indonesia telah tercakup dalam program ini untuk mendapatkan layanan kesehatan yang mereka butuhkan.

Pertumbuhan cakupan peserta terus mendekati target yang disebutkan dalam Rencana Pembangunan Jangka Menengah Nasional (RPJMN) 2020-2024, di mana diharapkan pada tahun 2024 Indonesia mampu mencapai *Universal Health Coverage* (UHC) yakni sebesar 98% penduduknya akan menjadi peserta JKN (BPJS Kesehatan, 2023).

Permasalahan dalam mengakses layanan mulai muncul seiring dengan meningkatnya jumlah peserta JKN, yang kini mencakup hampir 98% dari total penduduk. Meskipun program ini berhasil menjangkau mayoritas penduduk, upaya perbaikan masih diperlukan untuk memastikan bahwa setiap peserta dapat menerima layanan yang optimal tanpa hambatan. Saat ini, perkembangan teknologi informasi yang pesat mendorong BPJS Kesehatan melakukan inovasi digital untuk memperluas cakupan kepesertaannya dan mempermudah pelayanan sebagai solusi keluhan antrian panjang di kantor BPJS Kesehatan (Saputra, 2023).

BPJS Kesehatan telah mengembangkan beberapa aplikasi sebagai platform digital untuk memudahkan peserta dalam mengakses berbagai layanan, termasuk pendaftaran online seperti Edabu, SIPP, BPJS Care Center, VIKA, CHIKA, Pandawa, dan *Mobile* JKN sebagai upaya meningkatkan aksesibilitas dan efisiensi layanan kesehatan, (Bahri dkk., 2022). Di era digital saat ini, kenyamanan dan kecepatan akses informasi menjadi kebutuhan utama masyarakat, termasuk dalam bidang kesehatan.

Aplikasi *mobile* JKN diresmikan pada 15 November 2017 dan dapat ditemui di *play store* maupun *app store* yang merupakan transformasi digital dari model bisnis BPJS Kesehatan yang semula merupakan fungsi administrasi di kantor atau fasilitas kesehatan, diubah menjadi formulir pendaftaran yang dapat digunakan peserta di mana saja, kapan saja tanpa batas waktu layanan mandiri (Oxtavina & Noor, 2022).

Aplikasi ini memiliki empat belas fitur yang dapat memudahkan peserta dan calon peserta JKN-KIS. Fitur-fitur tersebut meliputi informasi peserta, perubahan data peserta, kartu digital peserta, pendaftaran peserta, informasi premi, pembayaran, riwayat pembayaran, histori pelayanan peserta, pengecekan Virtual Account (VA), riwayat layanan, pendaftaran layanan, informasi seputar JKN, lokasi layanan, membuat janji temu untuk perawatan, konsultasi dengan dokter, skrining, serta informasi obat-obatan yang ditanggung oleh BPJS Kesehatan (Komala & Firdaus, 2020).

Layanan pendaftaran *online* melalui *mobile* JKN menjadi salah satu inovasi penting dalam memperbaiki sistem administrasi kesehatan, yang sebelumnya dilakukan secara manual dan sering kali memerlukan waktu yang lama sehingga kehadiran *mobile* JKN diharapkan dapat memberikan kemudahan akses dan pelayanan yang lebih efisien bagi peserta, BPJS, Rumah Sakit, dan Fasilitas Kesehatan Tingkat Pertama (FKTP) (Baskila dkk., 2023).

BPJS Kesehatan Kantor Cabang (KC) Makassar menjadi salah satu kantor cabang yang telah menyelenggarakan pelayanan melalui aplikasi *mobile* JKN. BPJS Kesehatan KC Makassar mencakup lima wilayah kerja, yaitu Kota Makassar, Kab.Gowa, Kab. Maros, Kab. Pangkajene, dan Kab. Takalar. Kota Makassar memiliki data peserta BPJS Kesehatan terbanyak, sebanyak 1.532.877 peserta (47.43%) dari 3.228.020 total keseluruhan peserta yang terdaftar di KC Makassar pada tahun 2023 (BPJS Kesehatan, 2023).

Berdasarkan data jumlah pengguna aplikasi *Mobile* JKN per 27 Mei 2022 di seluruh Indonesia adalah 16.346.826 pengguna (Deputi Bidang Pelayanan Peserta BPJS Kesehatan, 2022). Pengguna aplikasi *mobile* JKN di Kota Makassar tercatat sebanyak 95.759 orang, yang mencakup sekitar 53,87% dari total pengguna terdaftar di Kantor BPJS Kesehatan Cabang Makassar pada tahun 2023 (BPJS Kesehatan, 2023). Data ini menunjukkan tingkat adopsi teknologi kesehatan yang signifikan di kalangan masyarakat Makassar, sejalan dengan upaya pemerintah dalam memperluas akses layanan kesehatan digital. Jumlah pengguna aktif ini memiliki pengaruh penting terhadap peserta terkait pelayanan administrasi di BPJS Kesehatan.

Saat ini sudah ada beberapa cara yang dapat dilakukan dalam melakukan pendaftaran sebagai anggota BPJS Kesehatan. Pertama, dapat melakukan pendaftaran dengan cara datang langsung ke kantor BPJS terdekat, yang kedua melakukan pendaftaran secara *online* pada komputer, laptop yang terhubung internet pada laman <https://daftar.bpjs-kesehatan.go.id/> atau cara yang ketiga melakukan pendaftaran secara *online* pada aplikasi *mobile* JKN dengan *smartphone* atau *Handphone*. Cara yang ketiga adalah cara yang paling praktis, karena saat ini *Handphone* ataupun *Smartphone* hampir semua kalangan masyarakat mempunyai atau memilikinya (Saryoko dkk., 2019).

Namun, meskipun dapat melakukan pendaftaran secara *online* pada aplikasi *mobile* JKN, masih banyak pula peserta BPJS Kesehatan yang mendatangi Kantor Cabang Makassar hanya untuk mengurus pendaftaran

pembuatan BPJS atau perubahan data peserta dan pembuatan akun BPJS. Padahal aplikasi *mobile* JKN telah menyediakan layanan untuk pendaftaran *online* ataupun perubahan data peserta. Sehingga tujuan utama aplikasi ini untuk mempermudah masyarakat dalam mengakses pelayanan kesehatan yang disediakan BPJS Kesehatan belum benar-benar tercapai.

Berdasarkan data dari BPJS Kesehatan, jumlah panggilan yang masuk pada layanan *Care Center* 24 jam 165 tiga bulan terakhir sebanyak 28.268 terhitung sampai bulan Desember 2021. Hasil observasi menunjukkan beberapa keluhan terkait kualitas layanan tersebut antara lain antrian panggilan yang terlalu lama, kecepatan dalam menanggapi kebutuhan konsumen yang kurang, dan lain-lain. Hal ini menunjukkan ada faktor-faktor yang harus diperhatikan untuk meningkatkan layanan *Care Center* oleh agen *Care Center* (Artha, dkk., 2022).

Dari hasil observasi yang sebelumnya telah dilakukan peneliti, mengindikasikan bahwa sebagian besar peserta BPJS tidak bisa menggunakan aplikasi *mobile* JKN atau disebabkan juga oleh kurangnya kualitas layanan dari aplikasi tersebut sehingga banyak peserta BPJS lebih memilih untuk langsung datang ke Kantor Cabang daripada memanfaatkan aplikasi tersebut termasuk dalam melakukan pendaftaran *online*. Kendala – kendala lainnya dalam penggunaan aplikasi *Mobile* JKN yang dirasakan oleh peserta BPJS Kesehatan di wilayah Kota Makassar diantaranya masyarakat yang memiliki keterbatasan dalam mengakses aplikasi ini, baik keterbatasan sarana atau media dalam melakukan daftar maupun login aplikasi, juga dalam melakukan pelayanan pendaftaran *online*. Serta layanan aplikasi yang masih rentan mengalami kerusakan sistem atau *error*. Masih terdapat keterbatasan pada fitur aplikasi *Mobile* JKN seperti Fitur Pendaftaran Pelayanan sesuai faskes, seperti tidak bisa melakukan pendaftaran secara *online* karena pilihan jadwal tidak muncul pada aplikasi.

Berdasarkan hasil wawancara yang dilakukan Bahri, dkk (2022) pada penelitiannya dengan Kedepatian Direksi Bidang Pelayanan Peserta (Yanserta), ditemukan beberapa masalah yang sering dihadapi oleh peserta. Beberapa di antaranya adalah kesulitan dalam registrasi dan login karena memerlukan pengingatan nomor handphone yang telah didaftarkan sebelumnya. sehingga peserta beranggapan bahwa akses pelayanan melalui *mobile* JKN sulit, kurang lengkapnya menu di aplikasi salah satu menu yang tidak tersedia adalah perubahan nomor handphone di aplikasi, warna background aplikasi yang tidak memiliki pilihan (hanya tampilan terang saja).

Selain itu, bagi sebagian peserta ada beberapa informasi yang disajikan di aplikasi yang tidak dimengerti, adanya permintaan informasi dan keluhan yang disampaikan oleh peserta yang lama ditanggapi bahkan tidak dijawab, aplikasi mengalami keterlambatan dalam merespon permintaan peserta (terjadinya *loading* lama hingga *error*), ketidaksesuaian jawaban atas kebutuhan dan keluhan yang disampaikan peserta, adanya kekhawatiran bagi beberapa peserta mengenai keamanan data-data pribadi serta keakuratan biaya iuran

yang ditagihkan ke peserta (Bahri dkk., 2022). Hal ini menandakan masih banyak perbaikan-perbaikan dan pengembangan yang harus dilakukan oleh BPJS Kesehatan terkait kualitas dari aplikasi Mobile JKN.

Menurut penelitian Sirajuddin & Atrianingsi (2020) Kepercayaan Public (*Public Trust*) terhadap *E-Government*: Studi Kasus Penggunaan *E-Mobile* BPJS Kesehatan di Kota Makassar hasilnya menunjukkan bahwa tingkat kepercayaan masyarakat terhadap BPJS Kesehatan sebagai penyedia jaminan kesehatan nasional yang secara langsung terkait dengan pemerintah serta terhadap aplikasi *mobile* JKN, relatif tinggi pada aspek kepercayaan terhadap internet dan kepercayaan terhadap pemerintah. Aplikasi *mobile* JKN memberikan manfaat dan kepuasan bagi masyarakat, namun pada tingkat kepercayaan terhadap kerahasiaan data pribadi, memiliki presentase yang cukup rendah (Kusumawardhani dkk., 2022).

Beberapa permasalahan tersebut menjadi alasan penggunaan layanan aplikasi *mobile* JKN di kantor cabang tidak optimal sehingga berpengaruh terhadap kepuasan pengguna *mobile* JKN. Semakin unggul kualitasnya, semakin tinggi tingkat kepuasan pengguna, yang kemudian mendorong mereka untuk menggunakan aplikasi tersebut dalam jangka waktu yang lebih lama. Dengan demikian, kualitas yang prima menjadi faktor utama dalam keberhasilan suatu inovasi, termasuk dalam aplikasi *mobile* JKN, karena akan membawa kepuasan kepada pengguna (Baskila dkk., 2023).

Sebagai perusahaan yang bergerak di bidang kesehatan yaitu pelayanan, kepuasan pelanggan merupakan hal yang diterima secara langsung memberikan nilai positif bagi perusahaan sehingga BPJS Kesehatan harus memperhatikan kualitas layanan dengan melakukan pemantauan serta evaluasi berkala terhadap layanan *mobile* JKN yang diberikan secara *self-service* yang dapat berpengaruh terhadap kepuasan peserta BPJS Kesehatan (Fardhoni dkk., 2022).

Dalam hal ini, penting untuk mengidentifikasi faktor-faktor yang memengaruhi kepuasan pengguna termasuk pendaftaran *online* pada layanan *mHealth mobile* JKN sebagai upaya untuk memastikan bahwa kebutuhan pengguna terpenuhi dan kualitas layanan terjaga sesuai harapan (Khusna dkk., 2021). Akter (2013) mengembangkan model kualitas layanan *mHealth* untuk memprediksi kepuasan pengguna dan penggunaan berkelanjutan. Tiga dimensi kunci kualitas layanan *mHealth* yang telah diidentifikasi adalah *system quality*, *interaction quality* dan *information quality* (Oppong et al., 2021).

Kualitas Sistem (*system quality*) mencakup aspek-aspek teknis dari aplikasi, seperti fleksibilitas (*flexibility*), keandalan (*reliability*), kemudahan penggunaan (*ease of use*), keamanan sistem (*security*), kecepatan akses (*response time*), dan efisiensi (*efficiency*). Dalam konteks aplikasi *mobile* JKN, kualitas sistem melibatkan kemampuan aplikasi untuk berfungsi dengan baik tanpa gangguan, kemudahan navigasi bagi pengguna, serta kecepatan aplikasi dalam merespon permintaan. Sistem yang andal dan mudah digunakan akan

meningkatkan pengalaman pengguna secara keseluruhan (Narmansyah dkk., 2022).

Kualitas Interaksi meliputi aspek-aspek yang terkait dengan interaksi antara pengguna dan penyedia layanan, baik secara langsung maupun melalui antarmuka digital. Ini termasuk responsivitas (*responsiveness*), jaminan (*assurance*), dan empati (*empathy*). Di aplikasi *mobile* JKN, kualitas interaksi dapat diukur dari seberapa cepat dan efektif dukungan pelanggan dalam merespons keluhan atau pertanyaan pengguna, serta seberapa baik aplikasi memahami dan memenuhi kebutuhan pengguna (Ardianto, 2023).

Kualitas Informasi mencakup keakuratan, relevansi, kelengkapan, dan kemudahan dipahami dari informasi yang disediakan oleh sistem. Untuk aplikasi *mobile* JKN, ini berarti memberikan informasi yang jelas dan akurat tentang prosedur pendaftaran, manfaat yang tersedia, dan status pendaftaran. Informasi yang mudah diakses dan dimengerti akan membantu pengguna merasa lebih puas dengan layanan yang mereka terima (Jufri, 2019).

Kepuasan (*Satisfaction*) berkaitan suatu perasaan baik senang ataupun kecewa yang datang karena membandingkan kinerja suatu produk yang diharapkan sesuai dengan ekspektasi (Tirtayasa dkk., 2021). Ketidakepuasan pengguna akan timbul jika hasil (*outcome*) tidak memenuhi harapannya. (Adhari, 2021). Kepuasan pengguna aplikasi *mobile* JKN dapat dipengaruhi oleh berbagai faktor, termasuk kualitas sistem, kualitas interaksi, dan kualitas informasi yang diberikan.

Berdasarkan penelitian sebelumnya yang dilakukan oleh Asmaul, dkk (2021), menganalisis pengaruh kualitas layanan terhadap kepuasan dan penggunaan berkelanjutan aplikasi *mobile* JKN di Kabupaten Sidoarjo menggunakan model *service quality of mHealth*, hasil penelitian menunjukkan bahwa variabel *information quality* sebagai dimensi dari *service quality* memiliki pengaruh signifikan terhadap kepuasan pengguna dan niat pengguna untuk menggunakan aplikasi *mobile* JKN secara berkelanjutan, sedangkan variabel *monetary cost* tidak memiliki pengaruh signifikan terhadap kepuasan pengguna dan niat pengguna untuk menggunakan aplikasi *mobile* JKN secara berkelanjutan.

Selain itu, terdapat penelitian terdahulu yang digunakan sebagai acuan dalam melakukan penelitian ini terkait tingkat kepuasan pengguna yaitu penelitian oleh Intan Ardianto (2023), yang berjudul "Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pendaftaran *Online* Pada Aplikasi *Mobile* Jkn Di Wilayah Kota Depok". Dengan hasil yang dapat disimpulkan bahwa masyarakat merasa puas dengan adanya aplikasi *mobile* JKN.

Menurut data dari BPJS Kesehatan Kantor Cabang (KC) Makassar, belum ada survei yang dilakukan untuk menilai kepuasan pendaftaran *online* peserta JKN-KIS yang menggunakan aplikasi *mobile* JKN. Survei yang telah dilaksanakan hanya berfokus pada penilaian terhadap tenaga kesehatan dan fasilitas kesehatan yang menjadi mitra. Namun, pentingnya kepuasan pengguna menjadi kunci untuk mengukur keberhasilan implementasi sebuah

aplikasi yang merupakan faktor penting dalam memberikan layanan yang lebih optimal dalam hal kualitas pelayanan (Anggreni dkk., 2023).

Berdasarkan uraian di atas, peneliti tertarik untuk melakukan penelitian menggunakan model *service quality of mhealth* untuk mengetahui hubungan kualitas layanan terhadap kepuasan pendaftaran *online* peserta BPJS Kesehatan pada aplikasi *mobile* JKN di Kota Makassar.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang di atas, maka rumusan masalah dalam penelitian ini adalah “Bagaimana hubungan kualitas layanan (*service quality*) dengan kepuasan pendaftaran *online* pada aplikasi *mobile* JKN di Kota Makassar?”

1.3 Tujuan Penelitian

a. Tujuan Umum

Tujuan umum dari penelitian ini adalah untuk menganalisis hubungan antara kualitas layanan (*service quality*) dengan kepuasan pendaftaran *online* peserta BPJS Kesehatan pada aplikasi *mobile* JKN di Kota Makassar.

b. Tujuan Khusus

1. Untuk menganalisis hubungan antara kualitas system (*system quality*) dengan kepuasan pendaftaran *online* peserta BPJS kesehatan pada aplikasi *mobile* JKN di Kota Makassar
2. Untuk menganalisis hubungan antara kualitas interaksi (*interaction quality*) dengan kepuasan pendaftaran *online* peserta BPJS kesehatan pada aplikasi *mobile* JKN di Kota Makassar
3. Untuk menganalisis hubungan antara kualitas informasi (*information quality*) dengan kepuasan pendaftaran *online* peserta BPJS kesehatan pada aplikasi *mobile* JKN di Kota Makassar.

1.4 Manfaat Penelitian

a. Manfaat Ilmiah

Penelitian ini diharapkan dapat menjadi kontribusi pemikiran yang signifikan di kalangan para pemikir dan intelektual dalam mengembangkan sikap ilmiah serta menambah dan memperkaya wawasan ilmu pengetahuan, mampu mendorong pengembangan dan menjadi acuan bagi peneliti selanjutnya. yang berkaitan dengan kualitas layanan terhadap kepuasan.

b. Manfaat Institusi

Dengan adanya penelitian ini diharapkan dapat memberikan informasi sebagai masukan bagi pihak BPJS Kesehatan Cabang Makassar terkait kualitas layanan pendaftaran *online* pada aplikasi *mobile* JKN sehingga dapat melakukan peningkatan atau penyempurnaan terhadap layanan

mobile JKN dalam rangka meningkatkan kepuasan peserta BPJS Kesehatan.

c. Manfaat Praktis

Sebagai pengalaman belajar yang sangat berharga bagi peneliti dalam melaksanakan dan menyusun penelitian ini. Selain itu, peneliti mempunyai kesempatan menerapkan ilmu pengetahuan yang telah diperoleh selama perkuliahan.

1.5 Kajian Teori

a. Tinjauan Umum tentang Kualitas Layanan

Kualitas pelayanan adalah upaya pemenuhan kebutuhan dan keinginan pelanggan, serta ketetapan penyampaian untuk mengimbangi harapan pelanggan (Habena, 2019). Menurut Wyckof kualitas jasa adalah tingkat keunggulan yang diharapkan oleh pengendalian atas tingkat keunggulan tersebut untuk memenuhi keinginan pelanggan (Saputri, 2019).

DeLone & McLean (2003), mendefinisikan kualitas layanan adalah layanan yang difasilitasi dari pengembang untuk pengguna. Pelayanan yang didapat dapat berupa pembaharuan aplikasi, dan ulasan dari pengembang apabila ada masalah pada aplikasi tersebut. Kualitas layanan dapat dikatakan juga hasil atas perbandingan antara persepsi pengguna layanan atas layanan yang diinginkan (Khotimah, 2022).

Lovelock et al. (Lovelock & Wirtz, 2004) mengemukakan bahwa kualitas layanan adalah hasil proses evaluasi pelanggan yang membandingkan persepsi mereka terhadap pelayanan dan hasil pelayanan yang mereka dapatkan. Kualitas layanan adalah ukuran seberapa bagus tingkat layanan yang diberikan mampu sesuai dengan ekspektasi pelanggan (Artha dkk., 2022).

Menurut Kotler (2005 : 153) Kualitas layanan adalah model yang menggambarkan kondisi pelanggan dalam bentuk harapan akan layanan dari pengalaman masa lalu, promosi dari mulut ke mulut, dan iklan dengan membandingkan pelayanan yang mereka harapkan dengan apa yang mereka terima atau rasakan (Yunansyah, 2020).

Menurut Yamit dalam (Septiani dkk., 2020) bahwa ada beberapa pengertian yang terkait dengan definisi kualitas layanan, yaitu :

1. *Excellent* adalah standart kinerja pelayanan yang diperoleh
2. *Customer* adalah perorangan, kelompok, departement atau perusahaan yang siterima, membayar output pelayanan
3. *Service* adalah kegiatan utama atau pelengkap yang tidak secara langsungterlibat dalam proses pembuatan produk, tetapi lebih menekankan pada pelayanan transaksi antara pembelian dan penjual
4. *Quality* adalah sesuatu yang secara khusus dapat diraba atau tidak dapat dirabadari sifat yang dimiliki produk atau jasa

5. *Levels* adalah suatu pernyataan atas sistem yang digunakan untuk memonitor dan mengevaluasi
6. *Consistent* adalah tidak memiliki variasi dan semua pelayanan berjalan sesuai standart yang telah ditetapkan
7. *Delivery* adalah memberikan pelayanan yang benar dengan cara yang benar dan dalam waktu yang tepat.

Dimensi kualitas layanan adalah aspek-aspek yang digunakan untuk mengukur kualitas layanan yang diberikan kepada pelanggan. Dimensi ini membantu perusahaan untuk memahami apa yang diharapkan pelanggan dari layanan mereka dan bagaimana memenuhi atau melampaui harapan tersebut (Pranitasari dan Sidqi, 2021).

Dimensi kualitas layanan diperoleh dari dimensi yang dikemukakan oleh Tjiptono & Chandra (2011), yaitu jaminan, empati, daya tanggap, dan bukti fisik (Artha., 2022). Berdasarkan hasil penelitian terhadap beberapa jenis jasa, Berry dan Parasuraman dikutip oleh Tjiptono, 2008 dalam (Septiani dkk., 2020) berhasil mengidentifikasi lima kelompok karakteristik yang digunakan oleh para pelanggan atau pengguna dalam mengevaluasi kualitas jasa, yaitu :

1. Tangibles (bukti nyata), menggambarkan fasilitas fisik, perlengkapan, dan tampilan serta kehadiran para pengguna
2. Reliability (keandalan), merujuk pada kemampuan untuk memberikan pelayanan yang dijanjikan secara akurat dan handal.
3. Responsiveness (daya tanggap), yaitu kesediaan untuk membantu pelanggan serta memberikan perhatian yang tepat.
4. Assurance (jaminan), merupakan karyawan yang sopan dan berpengetahuan luas yang memberikan rasa percaya
5. Empathy (empati) mencakup kepedulian serta perhatian individual kepada para pengguna.

Kualitas layanan dapat diartikan sebagai evaluasi kinerja yang mengukur perbedaan antara layanan yang diharapkan dan layanan yang sebenarnya dirasakan oleh pelanggan (Pranitasari dan Sidqi, 2021). Aspek kualitas layanan menjadi kunci untuk memastikan kepuasan pengguna terhadap layanan *mHealth* yang disediakan. Hal ini dapat dicapai dengan mengidentifikasi faktor-faktor yang memengaruhi kepuasan dan penggunaan layanan *mHealth Mobile* JKN secara berkelanjutan (Khusna dkk., 2021).

Akter (2013) mengembangkan model kualitas layanan *mHealth* untuk memprediksi kepuasan pengguna dan penggunaan berkelanjutan. Tiga dimensi kunci kualitas layanan (*service quality*) *mHealth* yang telah diidentifikasi adalah *system quality*, *interaction quality* dan *information quality* (Oppong et al., 2021).

1. **Kualitas sistem (*System quality*)** merupakan bagaimana sebuah sistem dapat bekerja secara baik dan optimal agar menghasilkan hasil luaran yang sesuai dengan harapan dan keinginan pengguna sistem tersebut (Khotimah, 2022). DeLone & McLean (2003) mengatakan bahwa kualitas sistem adalah tanda atau yang berkaitan tentang kualitas yang diharapkan sebuah sistem tersebut dan kualitas penginformasian yang tepat mengenai ciri suatu produk. Menurut (Jogiyanto, 2007) dalam (Narmansyah dkk., 2022) kualitas sistem digunakan untuk mengukur kualitas sistem teknologi tersebut. Indikator dalam mengukur kualitas suatu sistem meliputi, sebagai berikut:
 - a) Fleksibilitas (*flexibility*), sistem dapat menyesuaikan dengan berbagai kebutuhan dari pengguna sesuai dengan kondisi yang berubah-ubah.
 - b) Keandalan sistem (*reliability*), sistem dapat mengukur keandalan atas sistem yang dijalankan.
 - c) Kemudahan untuk digunakan (*ease of use*), sistem memiliki kemudahan dalam hal mengakses informasi dan menghasilkan informasi dari suatu sistem.
 - d) Keamanan sistem (*security*).
 - e) Kecepatan akses (*response time*), sistem mengasumsikan respon sistem yang cepat dan tepat waktu dalam permintaan informasi.

2. **Kualitas Interaksi (*Interaction quality*)** adalah ukuran nilai yang diberikan pada informasi yang diberikan kepada pengguna informasi yang dimaksud (Sharma, 2017). Kualitas interaksi merupakan kemampuan organisasi untuk memberikan informasi yang dibutuhkan pelanggan secara jelas. Menurut Saladin (2012:91) ada sepuluh indikator dalam *service interaction quality*:
 - a) Kesiapan sarana jasa (*access*)
 - b) Komunikasi yang baik (*communication*)
 - c) Karyawan harus terampil
 - d) Hubungan baik dengan konsumen
 - e) Karyawan harus berorientasi pada konsumen
 - f) Harus nyata
 - g) Cepat tanggap
 - h) Keamanan harus terjaga
 - i) Harus bisa dilihat
 - j) Memahami keinginan konsumen.

Adapun indikator *service interaction quality* dalam penelitian ini berdasarkan penelitian (Jufri, 2019) antara lain : a) Reputasi yang bagus, b) Keamanan saat bertransaksi, c) Menjaga informasi pribadi, d) Personalisasi sangat diperhatikan dalam website, e) Masyarakat (komunitas) diperhatikan oleh website, f) Mudah berkomunikasi

dengan organisasi, dan g) Yakin dengan layanan atau informasi yang disediakan.

3. Kualitas informasi (*information quality*) dapat diartikan sebagai sejauh mana suatu layanan membantu dalam menyelesaikan tugas tertentu (Hapsari dkk., 2023). Kualitas Informasi mencakup bagaimana sebuah informasi diberikan secara lengkap, jelas dan akurat serta dapat memberikan tambahan pengetahuan bagi pengguna. Kualitas informasi mengukur kualitas dari keluaran sistem informasi tersebut (Jogiyanto, 2007). Indikator dalam mengukur kualitas meliputi, sebagai berikut:

- a) Penyajian informasi (*format*), format informasi mengacu pada bagaimana informasi ditampilkan kepada pengguna, jika penyajian informasi disajikan dalam bentuk yang baik maka informasi yang diberikan berkualitas sehingga dapat memudahkan pengguna dalam memahami informasi yang diberikan dari sistem informasi tersebut.
- b) Kemudahan pemahaman (*ease of understanding*).
- c) Relevansi kebutuhan (*relevance*), informasi yang diberikan memiliki manfaat sesuai dengan yang dibutuhkan oleh penggunanya. Relevansi informasi memiliki tingkat yang berbeda-beda sesuai pada kebutuhan pengguna.
- d) Keakurasian informasi (*accurate*), informasi harus akurat yang artinya bebas dari kesalahan-kesalahan dan tidak bias atau menyesatkan. Informasi harus mempunyai keakuratan tertentu agar tidak diragukan kebenarannya.
- e) Ketersediaan atau kelengkapan informasi (*completeness*), informasi yang lengkap mencakup seluruh informasi yang dibutuhkan pengguna dalam menggunakan sistem informasi.

Parasuraman menjelaskan bahwa ada dua faktor yang dapat mempengaruhi kualitas pelayanan, yaitu :

1. *Perceived Service*, terjadi apabila jasa yang diterima atau dirasakan pelanggan sesuai dengan harapan, maka kualitas jasa dipersepsikan baik dan memuaskan.
2. *Expected Service*, terjadi apabila jasa yang diterima melampaui harapan pelanggan, maka kualitas jasa dipersepsikan sebagai kualitas ideal (Septiani dkk., 2020).

Dapat disimpulkan bahwa citra kualitas layanan yang baik bukanlah berdasarkan sudut pandang atau persepsi penyedia jasa, melainkan berdasarkan sudut pandang atau persepsi konsumen. Persepsi konsumen terhadap kualitas jasa merupakan penilaian terhadap keunggulan suatu jasa layanan (Lukita dkk., 2020).

b. Tinjauan Umum tentang Kepuasan Pengguna

Kepuasan pengguna merupakan respon yang diutarakan dari adanya pemenuhan yang dirasakan oleh pengguna terkait pelayanan yang diberikan atau diterima (Manik, 2023). Menurut Jogiyanto (2007) Kepuasan Pengguna, adalah respon pemakai terhadap penggunaan keluaran sistem informasi (Agustina dkk., 2021).

Menurut Kotler dan Keller (2012) mengatakan bahwa kepuasan pengguna merupakan perasaan senang atau kecewa yang dirasakan seseorang setelah membandingkan kinerja hasil suatu produk dengan kinerja yang diharapkan (Manik, 2023). Jika kinerja gagal memenuhi ekspektasi, pelanggan akan tidak puas. Jika kinerja sesuai dengan ekspektasi, pelanggan akan puas. Jika kinerja melebihi ekspektasi maka pelanggan akan sangat puas (Artha., 2022).

Nursalam (2014) mendefinisikan kepuasan pelanggan sebagai perasaan senang atau bahagia dari seorang yang berasal dari perbandingan antara pengalaman menggunakan suatu produk dengan harapannya. Kepuasan pelanggan menurut Alhashem et al., (2011) diartikan sebagai penilaian konsumen mengenai harapan untuk pelayanan yang akan diberikan. Dalam hal ini kepuasan pelanggan dapat dikaitkan dalam dua hal, yaitu harapan yang akan diterima dan persepsi atau pendapat setelah menerima pelayanan.

Yang-Kyun et al., (2008) kepuasan konsumen dinilai berdasarkan persepsi serta respon yang diberikan oleh konsumen terhadap pelayanan pada sebelum (Devi dan Untoro, 2019). Kepuasan pengguna tentunya akan berdampak pada kelanjutan masyarakat menggunakan pelayanan itu kembali. Kualitas pelayanan yang baik tentunya akan memberikan tingkat kepuasan yang tinggi terhadap kepuasan yang dirasakan oleh pengguna (Manik, 2023).

Tjiptono (2000) mengungkapkan bahwa kepuasan (*satisfaction*) adalah suatu perasaan senang atau kecewa yang muncul dari perbandingan kinerja suatu produk dengan harapan atau ekspektasi yang diinginkan (Tirtayasa et al., 2021). Menurut Jogiyanto (2007), Kepuasan Pengguna adalah tanggapan yang diberikan oleh pengguna terhadap pemanfaatan output sistem informasi. Indikator yang dipakai untuk mengukur kepuasan pengguna mencakup kepuasan terhadap sistem, kepuasan terhadap informasi, dan kepuasan terhadap layanan (Patalo et al., 2021). Indikator kepuasan pelanggan yaitu: Perasaan puas, Selalu membeli produk, Akan merekomendasikan kepada orang lain, dan Terpenuhinya harapan pelanggan setelah membeli produk (Artha, 2022).

Untuk dapat mengetahui kepuasan pengguna terhadap kualitas pelayanan yang diberikan diperlukannya indikator yang dapat memberikan hasil kepuasan pengguna. Menurut Irwan dalam (Ardianto, 2023) indikator – indikator dalam kepuasan pengguna yaitu sebagai berikut :

1. Kesesuaian dengan kebutuhan pengguna
Dalam upaya mencapai kepuasan pengguna, ada hal yang harus diperhatikan mulai dari hal-hal yang rutin karena kepuasan pengguna dimulai dari hati, yaitu kesadaran keeratan terhadap pengguna. Jika sistem informasi bisa memenuhi kebutuhan informasi dari pengguna secara efektif dan efisien maka pengguna akan merasa puas dengan sistem informasi tersebut.
2. Totalitas memberikan layanan
Dalam memberikan jasanya hendaklah secara totalitas artinya selalu diusahakan sampai terpenuhi kebutuhan dari penggunanya. Totalitas sistem informasi dalam memberikan layanan misalnya kelengkapan informasi yang dibutuhkan oleh pengguna terdapat dalam sistem informasi.
3. Kesenangan dan kenyamanan
Kesenangan dan kenyamanan berperan penting dalam peningkatan kualitas layanan yang diberikan oleh sistem kepada pengguna.
Sebagai layanan yang dilakukan dengan *self-service*, BPJS Kesehatan perlu melakukan pemantauan dan evaluasi terkait kualitas layanan *mobile* JKN khususnya pada fitur pendaftaran *online*. Hal ini karena kepuasan pelanggan sangat terkait dengan kualitas pelayanan yang diberikan (Fitriyani dan Prasastin, 2023).

c. Tinjauan Umum tentang Aplikasi *Mobile* JKN

Aplikasi *mobile* adalah aplikasi yang telah dirancang khusus untuk platform *mobile* (misalnya iOS, android, atau windows Mobile) (Pressman dan Bruce, 2014). Dalam banyak kasus, aplikasi *mobile* memiliki user interface dengan mekanisme interaksi unik yang disediakan oleh platform *mobile*, interoperabilitas dengan sumber daya berbasis web yang menyediakan akses ke beragam informasi yang relevan dengan aplikasi, dan kemampuan pemrosesan lokal untuk pengumpulan, analisis, dan format informasi dengan cara yang paling cocok untuk platform *mobile* (Abidin dkk., 2022).

Aplikasi *mobile* JKN merupakan aplikasi yang bisa diakses melalui smartphone. Aplikasi ini menjadi terobosan baru BPJS Kesehatan yang dapat memberikan kemudahan untuk mendaftar, dan merubah data kepesertaan, mudah untuk mendapatkan informasi data peserta keluarga, mudah dalam melihat biaya pembayaran iuran peserta, kemudahan mendapatkan layanan FKTP (Fasilitas Kesehatan Tingkat Pertama) dan FKTL (Fasilitas Rujukan Tingkat Lanjutan) serta mudah bagi masyarakat jika ingin menyampaikan saran maupun keluhan.

Dalam pengembangan untuk meningkatkan kualitas pelayanan, BPJS Kesehatan memberikan layanan yang berbasis teknologi informasi yaitu inovasi terbaru yang dikembangkan oleh BPJS Kesehatan yaitu *mobile* JKN. *Mobile* JKN ini merupakan suatu aplikasi BPJS Kesehatan yang

semula berupa kegiatan administrasi yang dilakukan di Kantor Cabang atau Fasilitas Kesehatan, yang di ubah dalam bentuk suatu aplikasi yang dapat digunakan oleh masyarakat maupun peserta kapanpun dan dimanapun (Wardiah dkk., 2022).

Aplikasi *mobile* JKN merupakan inovasi yang dibuat oleh BPJS Kesehatan untuk memudahkan calon peserta dan peserta JKN-KIS (Jaminan Kesehatan Nasional-Kartu Indonesia Sehat). Menggunakan aplikasi *mobile* JKN, kegiatan administratif yang biasa dilakukan di Kantor Cabang BPJS Kesehatan dapat dilakukan dimana saja dan kapan saja tanpa batasan waktu (Bahri dkk., 2022).

Fasilitas yang diberikan aplikasi *mobile* JKN, tidak berbeda dengan pelayanan manual di kantor pelayanan maupun fasilitas kesehatan. Manfaat penggunaan *mobile* JKN dilansir dari BPJS Kesehatan yakni:

1. Menampilkan informasi peserta dan anggota keluarga.
2. Mengubah nomor telepon, alamat email yang terdaftar, perubahan alamat surat yang terdaftar, pindah fasilitas kesehatan tingkat pertama, dan mudahnya pindah kelas rawat.
3. Menampilkan kartu JKN dalam bentuk digital dan dapat digunakan saat menggunakan pelayanan kesehatan.
4. Calon peserta dapat melakukan pendaftaran peserta (PBPU) dengan memasukkan nomor KTP elektronik, dan mendapatkan email nomor virtual akses.
5. Mudahnya menampilkan tagihan iuran peserta PBPU.
6. Mudahnya pembayaran via *mobile* sesuai channel pembayaran yang dipilih.
7. Menampilkan riwayat pembayaran iuran, via *mobile*.
8. Menampilkan nomor akun vertical peserta
9. Menampilkan catatan pelayanan peserta.
10. Pendaftaran pelayanan kesehatan di fasilitas kesehatan tingkat pertama.
11. Mudahnya melakukan deteksi dini penyakit melalui skrining riwayat kesehatan.
12. Memperoleh informasi seputar program JKN, seperti: syarat dan ketentuan pendaftaran, hak dan kewajiban, sanksi dan manfaat program JKN.
13. Mengetahui alamat dan lokasi kantor BPJS Kesehatan, Fasilitas Kesehatan Rujukan Tingkat Lanjutan (FKRTL) terdekat peserta.
14. Menyampaikan permintaan informasi atau pengaduan tertulis dengan menghubungi BPJS Kesehatan Care center 1500 400

Untuk mendapatkan pelayanan melalui aplikasi *mobile* JKN yang perlu dipersiapkan adalah mengunduh aplikasi *mobile* JKN" melalui *Play Store* atau *App Store*, kemudian siapkan data diri seperti KTP dan fisik kartu BPJS Kesehatan atau JKN. Tata cara pendaftaran: 1) Masukan nomor kartu BPJS atau JKN, 2) Masukan nomor KTP / NIK, 3) Masukan tanggal

kelahiran, 4) Masukan identitas keluarga, 5) Masukan nomor ponsel aktif, 6) Masukan password yang digunakan untuk mengakses Mobile JKN, 7) Masukan alamat email aktif: setelah semua selesai, konfirmasi pendaftaran aktif akan dikirimkan melalui email. Mobile JKN sudah dapat digunakan.

d. Tinjauan Umum tentang BPJS Kesehatan

BPJS Kesehatan atau singkatan dari Badan Penyelenggara Jaminan sosial kesehatan ini merupakan badan penyelenggara program pemerintah sebagai wujud pelaksanaan kewajiban negara dalam memastikan para penduduk memperoleh haknya untuk hidup sehat. BPJS Kesehatan adalah sisem yang wajib diikuti oleh seluruh warga negara Indonesia dan warga negara asing yang telah berada di Indonesia dalam kurun waktu minimal enam bulan.

Pemerintah telah menetapkan target pencapaian agar seluruh warga negara Indonesia memiliki BPJS Kesehatan pada tahun 2019. Hal ini sesuai dengan pasal 14 UU Undang-undang Nomor 24 Tahun 2011. Iuran dibayar sesuai dengan tingkat manfaat yang didapatkan. Disediakan pula program bantuan iuran khusus warga miskin. Meski demikian, masih banyak aduan dari pengguna atau peserta BPJS Kesehatan (Rosika dan Frinaldi, 2023).

BPJS Kesehatan memiliki beberapa prinsip dalam menjalankan sistem kesehatan nasional, diantaranya:

1. Prinsip gotong royong merupakan prinsip antar peserta untuk bersama-sama dalam menanggung beban biaya Jaminan Sosial, yang diwujudkan dengan kewajiban setiap peserta membayar iuran sesuai dengan tingkat gaji, upah atau penghasilannya.
2. Prinsip laba ini berfokus pada menggunakan hasil keuntungan untuk membangun fasilitas kesehatan yang ada demi memberikan manfaat yang besar untuk peserta.
3. Prinsip keterbukaan dapat dikatakan sebagai prinsip transparan, dimana hasil dijelaskan kepada pihak terkait dan digunakan dananya untuk membangun fasilitas kesehatan dan memberikan manfaat besar bagi peserta.
4. Prinsip hati hati dimaksudkan pada cara mengelola dana yang besar secara teliti, cermat, dan aman.
5. Prinsip akuntabilitas dimaksudkan pada prinsip dalam melaksanakan program dan mengelola keuangan dengan tepat, akurat, dan bisa dipertanggungjawabkan. Hal yang lain juga harus berjalan walaupun peserta berpindah tempat tinggal.
6. Prinsip kepesertaan dimaksudkan pada seluruh peserta wajib menjadi anggota BPJS dan tetap aktif dalam membayar iuran.
7. Prinsip dana amanat dimaksudkan pada iuran dan hasil dari program ini harus dianggap sebagai dana yang titip dan harus diputar kembali

secara maksimal agar bisa memberikan dampak positif bagi kepentingan bersama.

Landasan Hukum Beroperasinya BPJS Kesehatan untuk mengelola Program Jaminan Kesehatan Nasional:

1. Undang-Undang Dasar 1945
2. Undang-Undang Nomor 40 Tahun 2004 tentang Sistem Jaminan Sosial Nasional
3. Undang-Undang Nomor 24 Tahun 2011 tentang Badan Penyelenggara Jaminan Sosial

BPJS Kesehatan berfungsi menyelenggarakan program jaminan kesehatan. Dijelaskan dalam Undang-Undang Nomor 40 Tahun 2004 tentang Sistem Jaminan Sosial Nasional bahwa Jaminan kesehatan diselenggarakan secara nasional berdasarkan prinsip asuransi sosial dan prinsip ekuitas, dengan tujuan menjamin agar peserta memperoleh manfaat pemeliharaan dan perlindungan kesehatan.

Adapun tugas BPJS Kesehatan yaitu : 1) Melakukan dan/atau menerima pendaftaran peserta. 2) Memungut dan mengumpulkan iuran dari peserta dan pemberi kerja. 3) Menerima bantuan iuran dari pemerintah. 4) Mengelola Dana Jaminan Sosial untuk kepentingan peserta. 5) Mengumpulkan dan mengelola data peserta program jaminan sosial. 6) Membayarkan manfaat dan/atau membiayai pelayanan kesehatan sesuai dengan ketentuan program jaminan sosial. 7) Memberikan informasi mengenai penyelenggaraan program jaminan sosial kepada peserta dan masyarakat.

Kepesertaan jaminan kesehatan nilainya wajib serta dilaksanakan bertingkat sehingga mencakup seluruh penduduk. Peserta Program Jaminan Kesehatan Nasional adalah semua orang asing yang telah bekerja sekurang-kurangnya 6 (enam) bulan di Indonesia dan telah memberikan kontribusi pembayaran iuran yaitu:

1. Penerima Bantuan Iuran (PBI), masyarakat miskin/miskin ditanggung oleh pemerintah pusat melalui APBN dan pemerintah daerah melalui APBD.
2. Bukan Penerima Bantuan Iuran (Non PBI), terdiri dari :
 - a) Pekerja Penerima Upah (PPU), tiap orang yang bekerja pada pemberi kerja yang mendapatkan imbalan berupa gaji/upah yang terdiri dari PPU Penyelenggara Negara dan PPU Non Penyelenggara Negara.
 - b) Pekerja Bukan Penerima Upah (PBPU), tiap orang yang bekerja atau yang memiliki usaha atas risiko sendiri dan pekerja yang berada di luar hubungan kerja/pekerja mandiri ia sanggup membayar iuran.
 - c) Bukan Pekerja (BP), tiap orang yang bukan termasuk masyarakat yang di daftarkan dan iurannya tersebut dibayar oleh Pemerintah Pusat/Daerah, PPU serta PBPU.

1.6 Tabel Sintesa

Tabel 1.1 Sintesa Penelitian

No	Peneliti (Tahun) dan Sumber Jurnal	Judul dan Nama Jurnal	Desain Penelitian dan Metode Analisis	Sampel	Temuan/Hasil
1.	Narmansyah, S., Indar, Rahmadani, S., Arifin, M. A., & M Thaha, R. (2022). https://doi.org/10.54259/sehatrakyat.v1i3.1082	Analisis Pemanfaatan Sistem Informasi JKN <i>Mobile</i> Di Kota Makassar <i>Sehat Rakyat: Jurnal Kesehatan Masyarakat</i> , 1(3), 196–204.	Jenis Penelitian yang digunakan ialah penelitian kuantitatif dengan metode survei analitik dan menggunakan desain cross sectional study.	Populasi adalah seluruh peserta BPJS Kesehatan di Kota Makassar yang menggunakan aplikasi JKN <i>Mobile</i> sebanyak 245.341 pengguna. Pengambilan sampel menggunakan teknik nonprobability sampling secara accidental sampling dengan total sebanyak 100 orang.	Hasil penelitian menunjukkan bahwa 86% responden merasa pemanfaatan JKN <i>Mobile</i> tergolong cukup. Hasil analisis statistik dengan menggunakan Chi Square menunjukkan bahwa kualitas sistem ($p=0,000$), kualitas informasi ($p=0,000$) dan kualitas layanan ($p=0,000$). Nilai p dari seluruh variabel bebas $< 0,05$ sehingga ada hubungan antara kualitas system, kualitas informasi, dan kualitas layanan terhadap pemanfaatan JKN <i>Mobile</i> di Kota Makassar.
2.	Fardhoni, F., Ananda Yusuff, A., Kamasturyani, Y., & Setyo Dwi Andhini, C. (2020). https://proceeding.unefaconference.org/index	Pengaruh Kualitas Layanan Aplikasi <i>Mobile</i> Jkn Terhadap Kepuasan Informasi Peserta Bpjs Kesehatan. <i>Seminar Nasional Bidang Kesehatan</i> ,	Metode dalam penelitian ini adalah metode kuantitatif dengan desain Cross Sectional	Populasi dalam penelitian ini adalah pengguna aplikasi <i>Mobile</i> JKN,BPJS Kesehatan Cabang Bandung. Sampel penelitian sebanyak 94 responden. Teknik pengambilan sampel menggunakan teknik simple sandom	Hasil penelitian adalah sebagian besar responden menyatakan bahwa kualitas layanan sudah baik (61,7%), lebih dari setengah responden merasa kurang puas (52,1%). Ada pengaruh kualitas layanan aplikasi <i>Mobile</i> JKN terhadap Kepuasan Informasi Peserta BPJS Kesehatan ($P=0,004$)

No	Peneliti (Tahun) dan Sumber Jurnal	Judul dan Nama Jurnal	Desain Penelitian dan Metode Analisis	Sampel	Temuan/Hasil
	x.php/TAMPAN/article/view/46	<i>Ekonomi, Pendidikan Dan Masyarakat (SINAS TAMPAN)</i> , 2(1), 37–48.		sampling. Uji statistik yang digunakan pada penelitian ini adalah uji chi-square (X ²)	
3.	Abidin, Z., Syahmardi Yacob, & Edward. (2022). https://doi.org/10.31933/jems.v3i5.984	Kualitas Layanan <i>Mobile</i> dan Kepercayaan Terhadap Keputusan Memilih Layanan <i>Mobile</i> Jaminan Kesehatan Nasional (Jkn) di BPJS Kesehatan Kota Jambi. <i>Jurnal Ekonomi Manajemen Sistem Informasi</i> , 3(5), 845-896	Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan metode survey dan menggunakan analisis data <i>Partial Least Square</i> (PLS).	Populasi dalam penelitian ini adalah peserta pada BPJS Kesehatan Cabang Kota Jambi yang telah menggunakan <i>Mobile</i> JKN yaitu sebanyak 56.168 orang. Teknik penarikan sampel menggunakan formula Isaac & Michael dengan margin error 5% sehingga diperoleh sampel sebanyak 382 orang.	Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas layanan <i>Mobile</i> dan kepercayaan memiliki pengaruh yang positif dan signifikan terhadap keputusan memilih menggunakan layanan <i>Mobile</i> JKN.
4.	Nurul Khotimah. (2022) https://doi.org/	Pengaruh Kualitas Sistem, Kualitas Layanan, Dan Kualitas Informasi Pada	Penelitian ini menggunakan data primer kuantitatif dengan tahapan uji yang dilakukan	Metode pengambilan sampel menggunakan metode Rao Purba, dengan alat hitung menggunakan	Dapat terlihat pula bahwa variabel yang berpengaruh paling dominan terhadap kepuasan peserta BPJS kesehatan pada aplikasi <i>Mobile</i> JKN adalah variabel kualitas sistem, serta

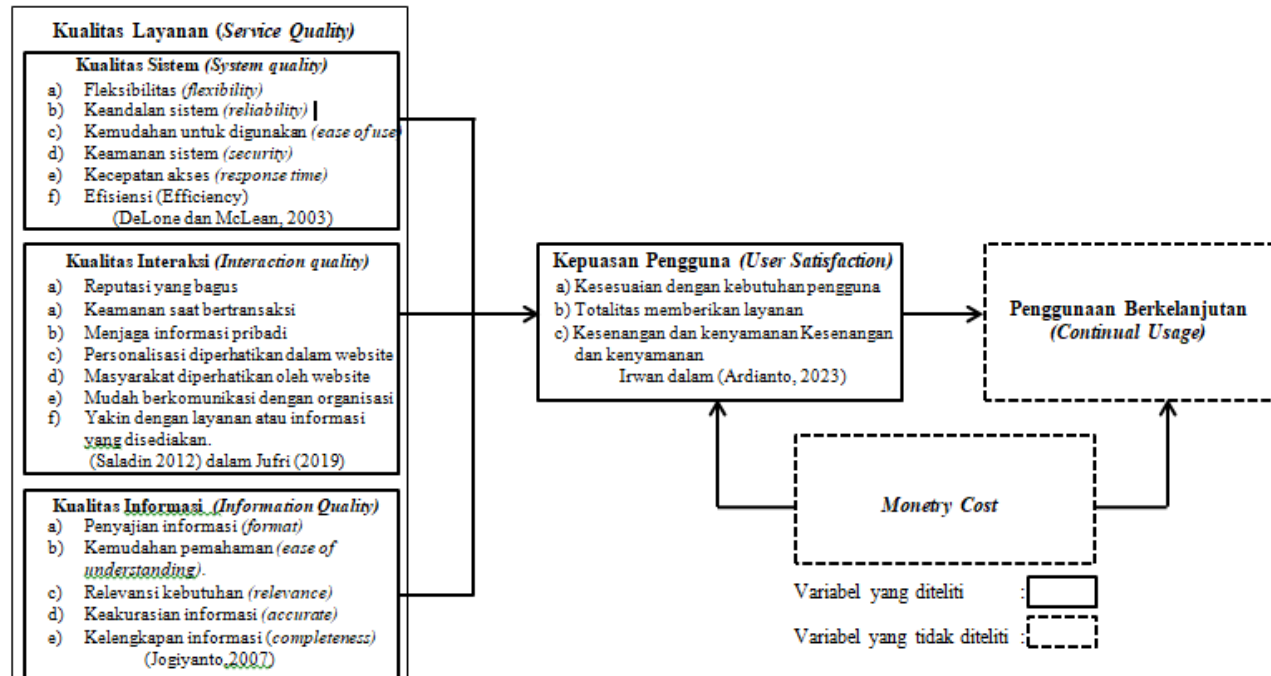
No	Peneliti (Tahun) dan Sumber Jurnal	Judul dan Nama Jurnal	Desain Penelitian dan Metode Analisis	Sampel	Temuan/Hasil
	10.56127/jama n.v2i2.182	Aplikasi <i>Mobile Jkn</i> Terhadap Kepuasan Peserta Bpjs Kesehatan Di Wilayah Jabodetabek <i>Jurnal Akuntansi dan Manajemen Bisnis</i>	yaitu uji validitas, uji reliabilitas, uji normalitas, uji multikolinearitas, uji heteroskedastisitas, analisis regresi linear berganda, koefisien determinasi, uji parsial (uji t) dan uji simultan (uji f).	SPSS 25. Data yang digunakan menggunakan instrumen kuesioner yang diperoleh secara online sebanyak 100 responden masyarakat pengguna aplikasi <i>MobileJKN</i> khususnya yang berdomisili wilayah Jabodetabek .	diperoleh nilai <i>adjusted r square</i> sebesar 0,724 yang berarti bahwa variabel kualitas sistem, kualitas layanan, dan kualitas informasi memiliki pengaruh terhadap variabel kepuasan peserta BPJS kesehatan pada aplikasi <i>MobileJKN</i> sebesar 72% dan 28% variabel kepuasan peserta BPJS kesehatan pada aplikasi <i>MobileJKN</i> dipengaruhi oleh variabel lain yang tidak dibahas didalam penelitian ini.
5.	Indriani, N., Duana, M., Fitriani, F., Yulizar, Y., & Murdani, I. (2024). https://ihj.ideajournal.id/index.php/IHJ/article/view/331/126	Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pendaftaran Online Pada BPJS Kesehatan Melalui Aplikasi <i>Mobile JKN</i> . <i>An Idea Health Journal</i> , 4(03), 161-167.	Pendekatan kuantitatif menjadi metode padapenelitian ini. Teknik kuantitatif diterapkan untuk analisis data yang disengaja setelah instrumen penelitian digunakan untuk pengumpulan data menantang anggapan yang sudah ada sebelumnya.	Pengambilan sampel dilakukan secara acak sesuai dengan nomor yang telah ditentukan.jumlah populasi tersebut berjumlah 236.291 pada tahun 2022. Penelitian di lakukan terhadap 100 orang sampel penelitian yang merupakan peserta pengguna pendaftaran mobile JKN di Kabupaten Aceh Selatan	Berdasarkan temuan penelitian dan analisis data, kepuasan pelanggan STNK JKN di Kabupaten Aceh Selatan dipengaruhi oleh kualitas pelayanan. Berdasarkan uji hipotesis telah menunjukkan nilai thitung ($5,941 > 1,98472$) atau $\text{sig} < \alpha$ ($0,00 = 0,00$) lebih besar dari t_{tabel} . Kesimpulannya kebahagiaan klien dipengaruhi oleh kualitas pelayanan yang diberikan JKN berdasarkan temuan studi yang telah dilakukan. Ini menunjukkan kepuasan pelanggan terhadap registrasi mobil JKN dipengaruhi oleh variabel kualitas pelayanan, mendukung hipotesis.

No	Peneliti (Tahun) dan Sumber Jurnal	Judul dan Nama Jurnal	Desain Penelitian dan Metode Analisis	Sampel	Temuan/Hasil
6.	Syamsul Bahri, Amri, Atikah Azmi Siregar (2022)	<p>Analisis Kualitas Pelayanan Aplikasi <i>Mobile Jkn Bpjs Kesehatan</i> Menggunakan Metode Service Quality (Servqual)</p> <p>Industrial Engineering Journal Vol.11 No.2 (2022)</p>	<p>Penelitian ini menggunakan metode servqual untuk mengetahui tingkat persepsi, tingkat harapan dan gap. Ada 15 atribut kuesioner, yang terdiri 5 dimensi servqual yaitu tangible, reliability, responsiveness, assurance dan empathy.</p>	<p>Metode pengambilan sampel menggunakan rumus Slovin. Jumlah pengguna <i>Mobile JKN</i> di seluruh Indonesia adalah 16.346.826 pengguna dan tingkat kesalahan € sebesar 10% serta tingkat keyakinan sebesar 95%. Didapat hasil perhitungan banyaknya sampel yang diambil dalam penelitian ini adalah 100 responden.</p>	<p>Hasil penelitian menggunakan metode servqual per atribut didapat bahwa ada 4 atribut yang memiliki 19 negative yaitu nomor 15: customer service <i>Mobile JKN</i> segera meminta maaf bila terjadi kesalahan, nomor 10: kecepatan aplikasi dalam merespon permintaan peserta, nomor 14: respon customer service terhadap kebutuhan dan keluhan peserta dan nomor 8: <i>Mobile JKN</i> mampu menjawab permintaan informasi atau penyampaian keluhan. Terdapat 2 dimensi yang perlu BPJS Kesehatan fokuskan untuk meningkatkan kualitas pelayanan aplikasi yaitu responsiveness dan empathy.</p>
7.	Rita Komala , Achmad Firdaus (2020)	<p>Analisis Kualitas Layanan <i>Mobile Jkn Terhadap Kepuasan Peserta Badan Penyelenggara Jaminan Sosial Kesehatan</i></p> <p>At-Tijarah : Jurnal Ilmu Manajemen</p>	<p>Penelitian menggunakan metode Regresi Linier Berganda dengan software SPSS 21.</p>	<p>Sampel sebanyak 100 responden. Responden adalah pengguna <i>Mobile JKN</i>.</p>	<p>Penelitian menunjukkan bahwa variabel Reliability, Efficiency, Fulfillment, Privacy, Responsiveness, Contact secara simultan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan peserta. Penelitian juga menunjukkan bahwa secara persial variabel efficiency, fulfillment, dan responsiveness berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan peserta JKN-KIS, dan variabel</p>

No	Peneliti (Tahun) dan Sumber Jurnal	Judul dan Nama Jurnal	Desain Penelitian dan Metode Analisis	Sampel	Temuan/Hasil
		dan Bisnis Islam, Volume 6, Nomor 2 Tahun 2020			Reliability, Privacy, dan Contact berpengaruh positif tetapi tidak signifikan terhadap kepuasan peserta.
8.	Asmaul Khusna, Doddy Ridwandono, Arista Pratama (2021)	Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Dan Penggunaan Berkelanjutan Aplikasi <i>Mobile Jkn</i> Di Kabupaten Sidoarjo Jurnal Informatika dan Sistem Informasi (JIFoSI)	Penelitian ini mengidentifikasi faktor-faktor apa saja yang mempengaruhi kepuasan dan penggunaan layanan <i>mHealth Mobile JKN</i> secara berkelanjutan dengan menggunakan model <i>Service Quality of mHealth</i> untuk memprediksi kepuasan pengguna dan penggunaan berkelanjutan.	Pengumpulan data dilakukan menggunakan kuesioner secara online dengan menggunakan teknik sampling purposive sampling dan menghasilkan 100 responden peserta JKN-KIS yang menggunakan aplikasi <i>Mobile JKN</i> .	Hasil penelitian menunjukkan bahwa variabel <i>Information Quality</i> sebagai dimensi dari <i>Service Quality</i> memiliki pengaruh signifikan terhadap kepuasan pengguna dan niat pengguna untuk menggunakan Aplikasi <i>Mobile JKN</i> secara berkelanjutan . Sedangkan variabel <i>Monetary Cost</i> tidak memiliki pengaruh signifikan terhadap kepuasan pengguna dan niat pengguna untuk menggunakan Aplikasi <i>Mobile JKN</i> secara berkelanjutan
9.	Yeni, Y. S. ., Nabela, D. ., Safrizal, S., & Jihad, F. F. (2023)	Hubungan Kualitas Informasi <i>Mobile Jkn</i> Dengan Kepuasan Pengguna Pada	Metode dalam penelitian adalah kuantitatif dengan desain cross sectional dan analisis data	Populasi yang diambil dalam penelitian ini adalah seluruh tenaga kerja yang pernah menggunakan aplikasi <i>Mobile JKN</i> dengan	Variabel independen adalah kualitas informasi aplikasi <i>Mobile JKN</i> yaitu kualitas informasi, keakuratan informasi <i>Mobile jkn</i> , ketepatan waktu , relevan dan kelengkapan informasi sedangkan variabel dependen adalah

No	Peneliti (Tahun) dan Sumber Jurnal	Judul dan Nama Jurnal	Desain Penelitian dan Metode Analisis	Sampel	Temuan/Hasil
	https://doi.org/10.31004/prepotif.v7i1.14075	Tenaga Kerja Puskesmas Meureubo Aceh Barat <i>Jurnal Kesehatan Masyarakat</i> , 7(1), 1132–1138.	menggunakan uji fisher exact test.	jumlah 30 responden.	tingkat kepuasan pengguna terhadap <i>Mobile jkn</i> , responden yang merasa puas sebanyak 20 orang dengan 66,7 % dan yang merasa tidak puas sebanyak 10 orang dengan 33,3 %, dan responden yang merasa bahwa keakuratan informasi aplikasi <i>Mobile jkn</i> 13,3% yang akurat dan 86,7% yang tidak akurat. kerelevan dan kelengkapan memiliki hubungan dikrenakan memiliki p value 0,024 dan 0,031 sedangkan keakuratan dan ketepatan waktu tidak memilki hubungan dengan p value 0,344 dan 0,550 yang artinya tidak memilki hubungan dengan kualitas informasi aplikasi <i>Mobile jkn</i> dengan kepuasan pengguna
10.	Intan Ardianto (2023) https://repository.uinjkt.ac.id/dspace/handle/123456789/75536	Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pendaftaran Online Pada Aplikasi <i>Mobile Jkn</i> Di Wilayah Kota Depok	Penelitian ini menggunakan metode deskriptif kuantitatif	Teknik sampling yang digunakan yaitu Accidental Sampling dan Purposive Sampling menggunakan rumus Slovin sehingga menghasilkan jumlah sebanyak 99 sampel.	Kualitas pelayanan yang diberikan dalam fitur pelayanan pendaftaran online pada aplikasi <i>Mobile JKN</i> memberikan pengaruh yang positif dan signifikan terhadap kepuasan masyarakat atau peserta BPJS Kesehatan di Kecamatan Bojongsari yang menggunakan aplikasi tersebut.

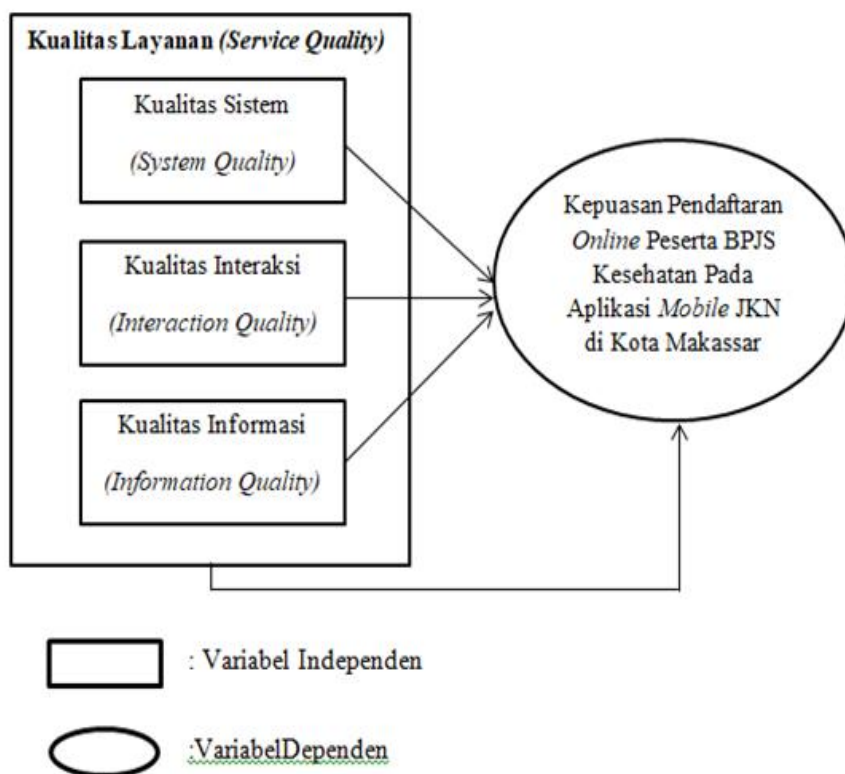
1.7 Kerangka Teori



Gambar 1.1 Kerangka Teori, Model *Service Quality of mHealth* Akter (2013)

1.8 Kerangka Konsep

Berdasarkan penelitian sebelumnya yang dilakukan oleh Oppong (2021), diantara ketiga dimensi kualitas layanan *mHealth*, hanya kualitas interaksi yang memiliki hubungan positif dan signifikan terhadap kepuasan pengguna. Temuan ini bertentangan dengan Akter et al. (2013) dan Meigounpoory dkk. (2014) yang menemukan ketiga dimensi kualitas layanan *mHealth* memiliki hubungan positif dengan kepuasan. Oleh karena itu, peneliti tertarik untuk menggunakan teori ini dalam mengukur hubungan kualitas layanan dengan kepuasan pengguna *Mobile JKN* khususnya pada fitur pendaftaran *online* pada peserta BPJS Kesehatan Kota Makassar.



Gambar 1.2 Kerangka Konsep Penelitian

1.9 Definisi Operasional dan Kriteria Objektif

Tabel 1.2 Definisi Operasional dan Kriteria Objektif

Variabel	Definisi Operasional	Alat dan Cara Pengukuran	Kriteria Objektif	Skala
Kualitas Sistem (<i>System Quality</i>)	Kualitas sistem (<i>system quality</i>) berkaitan dengan kemampuan atau performa sistem pada <i>mobile</i> JKN dalam menyediakan informasi sesuai kebutuhan pengguna. Indikator dalam mengukur kualitas suatu sistem meliputi a) efisiensi (<i>efficiency</i>) ; kemampuan sistem menggunakan sumber daya seperti waktu dan biaya secara optimal, b) fleksibilitas (<i>flexibility</i>) ; kemampuan sistem yang dapat digunakan kapan saja dan dimana saja, c) keandalan sistem (<i>reliability</i>) ; kemampuan sistem berfungsi dengan baik sesuai kebutuhan, d) kemudahan untuk digunakan (<i>ease of use</i>) ; sejauh mana sistem mudah dipelajari dan digunakan oleh pengguna mencakup antarmuka yang intuitif, dokumentasi yang jelas, dan navigasi yang sederhana, e) keamanan sistem (<i>security</i>) ; sejauh mana sistem memiliki proteksi dan kerahasiaan data terjaga, f) kecepatan akses (<i>response time</i>) ; waktu yang diperlukan sistem untuk merespons atau memproses permintaan dari pengguna (Narmansyah dkk., 2022).	Kuesioner terdiri dari 6 pernyataan skala Likert yakni: Sangat Tidak Setuju (1), Tidak Setuju (2), Setuju (3), dan Sangat Setuju (4). Skor tertinggi: $6 \times 4 = 24$ Skor terendah: $6 \times 1 = 6$ Range = $24 - 6 = 18$ Interval = $18/2 = 9$ Skor standar : $24 - 9 = 15$	Baik = Jika total skor responden ≥ 15 Kurang baik = Jika total skor responden < 15	Ordinal

<p>Kualitas Interaksi (<i>Interaction Quality</i>)</p>	<p>Kualitas Interaksi pada layanan <i>Mobile JKN</i> berkaitan dengan seberapa jauh perbedaan antara kenyataan dan harapan pengguna atas apa yang mereka terima atau peroleh. Adapun indikatornya yaitu a) reputasi yang bagus, b) keamanan saat bertransaksi, menjaga informasi pribadi, c) personalisasi sangat diperhatikan dalam aplikasi, d) masyarakat (komunitas) diperhatikan oleh aplikasi, e) mudah berkomunikasi dengan organisasi, dan f) yakin dengan layanan atau informasi yang disediakan oleh aplikasi <i>Mobile JKN</i> (Jufri, 2019).</p>	<p>Kuesioner terdiri dari 6 pernyataan skala Likert yakni: Sangat Tidak Setuju (1), Tidak Setuju (2), Setuju (3), dan Sangat Setuju (4).</p> <p>Skor tertinggi: $6 \times 4 = 24$ Skor terendah: $6 \times 1 = 6$ Range = $24 - 6 = 18$ Interval = $18/2 = 9$ Skor standar : $24 - 9 = 15$</p>	<p>Baik = Jika total skor responden ≥ 15</p> <p>Kurang baik = Jika total skor responden < 15</p>	<p>Ordinal</p>
<p>Kualitas Informasi (<i>Information Quality</i>)</p>	<p>Kualitas informasi yang diharapkan pengguna <i>Mobile JKN</i> saat menggunakan sistem. Indikator dalam mengukur kualitas meliputi a) penyajian informasi (<i>format</i>); informasi terperinci, tersaji ringkas, lengkap dan jelas, b) kemudahan pemahaman (<i>ease of understanding</i>); informasi terklarifikasi dan mudah dipahami, c) relevansi kebutuhan (<i>relevance</i>); informasi berkaitan dan bermanfaat dengan kebutuhan pengguna, d) keakurasian informasi (<i>accurate</i>); informasi dapat dipertanggungjawabkan dan bisa dipercaya kebenarannya, dan e) kelengkapan informasi (<i>completeness</i>): informasi disajikan dengan lengkap dan selalu diperbarui tiap waktu (Narmansyah dkk., 2022).</p>	<p>Kuesioner terdiri dari 5 pernyataan skala Likert yakni: Sangat Tidak Setuju (1), Tidak Setuju (2), Setuju (3), dan Sangat Setuju (4).</p> <p>Skor tertinggi: $5 \times 4 = 20$ Skor terendah: $5 \times 1 = 5$ Range = $20 - 5 = 15$</p>	<p>Baik = Jika total skor responden ≥ 13</p> <p>Kurang baik = Jika total skor responden < 13</p>	<p>Ordinal</p>

		Interval = $15/2 = 7,5$ Skor standar = $20 - 7,5 = 12,5 \square 13$		
Kepuasan Pengguna	Suatu tingkat perasaan seorang pengguna sebagai hasil perbandingan antara harapan pengguna tersebut akan sebuah produk dengan hasil nyata yang diperoleh si pengguna dari produk tersebut. Adapun indikatornya yakni a) kesesuaian dengan pengguna, b) totalitas memberikan layanan, dan c) kesenangan dan kenyamanan dalam menggunakan aplikasi <i>Mobile JKN</i> (Ardianto, 2023).	Kuesioner terdiri dari 5 pernyataan skala Likert yakni: Sangat Tidak Setuju (1), Tidak Setuju (2), Setuju (3), dan Sangat Setuju (4). Skor tertinggi: $5 \times 4 = 20$ Skor terendah: $5 \times 1 = 5$ Range = $20 - 5 = 15$ Interval = $15/2 = 7,5$ Skor standar = $20 - 7,5 = 12,5 \square 13$	Baik = Jika total skor responden ≥ 13 Kurang baik = Jika total skor responden < 13	

<p>Kualitas Pelayanan (<i>Service Quality</i>)</p>	<p>Persepsi responden tentang kualitas sistem (<i>system quality</i>), kualitas informasi (<i>information quality</i>), dan kualitas interaksi (<i>interaction quality</i>) yang dimaksud dalam penelitian ini.</p>	<p>Kuesioner terdiri dari 6 pernyataan <i>system quality</i>, 6 pernyataan <i>interaction quality</i>, dan 5 pernyataan <i>information quality</i>. skor <i>service quality</i> = total skor <i>system quality</i> + total skor <i>interaction quality</i> + total skor <i>information quality</i> skor standar <i>service quality</i> = skor standar <i>system quality</i> + skor standar <i>information quality</i> + skor standar <i>interaction quality</i> = 15 + 13 + 15 = 43</p>	<p>Baik = Jika total skor responden \geq 43 Kurang baik = Jika totalskor responden < 43</p>	<p>Ordinal</p>
--	---	---	---	----------------

1.10 Hipotesis Penelitian

a. Hipotesis Null (H_0)

1. Tidak ada hubungan antara kualitas sistem (*system quality*) dengan kepuasan pendaftaran *online* peserta BPJS Kesehatan pada aplikasi *mobile* JKN di Kota Makassar.
2. Tidak ada hubungan antara kualitas interaksi (*interaction quality*) dengan kepuasan pendaftaran *online* peserta BPJS Kesehatan pada aplikasi *mobile* JKN di Kota Makassar.
3. Tidak ada hubungan antara kualitas informasi (*information system*) dengan kepuasan pendaftaran *online* peserta BPJS Kesehatan pada aplikasi *mobile* JKN di Kota Makassar.
4. Tidak ada hubungan antara kualitas layanan (*service quality*) dengan kepuasan pendaftaran *online* peserta BPJS Kesehatan pada aplikasi *mobile* JKN di Kota Makassar.

b. Hipotesis Alternatif (H_a)

1. Ada hubungan antara kualitas sistem (*system quality*) dengan kepuasan pendaftaran *online* peserta BPJS Kesehatan pada aplikasi *mobile* JKN di Kota Makassar.
2. Ada hubungan antara kualitas interaksi (*interaction quality*) dengan kepuasan pendaftaran *online* peserta BPJS Kesehatan pada aplikasi *mobile* JKN di Kota Makassar.
3. Ada hubungan antara kualitas informasi (*information system*) dengan kepuasan pendaftaran *online* peserta BPJS Kesehatan pada aplikasi *mobile* JKN di Kota Makassar.
4. Ada hubungan antara kualitas layanan (*service quality*) dengan kepuasan pendaftaran *online* peserta BPJS Kesehatan pada aplikasi *mobile* JKN di Kota Makassar.

BAB II

METODE PENELITIAN

2.1 Jenis Penelitian

Jenis penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah kuantitatif observasional analitik dengan rancangan atau pendekatan *cross sectional study*, yaitu suatu rancangan atau desain penelitian yang menguji dinamika hubungan antara variabel independen dengan variabel dependen pada waktu bersamaan (*point time approach*).

Acuan metode penelitian dalam penelitian ini menggunakan model *Service Quality of MHealth* yang disesuaikan untuk mengevaluasi kualitas pelayanan kesehatan yang merujuk pada penerapan teknologi *mobile* untuk mendukung praktik layanan kesehatan masyarakat (Delmaifanis dkk., 2021).

Pada metode ini, peneliti menggunakan tiga dimensi kunci model *mHealth* yaitu *system quality*, *interaction quality*, dan *information system* untuk menganalisis kualitas layanan terhadap pendaftaran *online* peserta BPJS Kesehatan pada aplikasi *mobile* JKN di Kota Makassar.

2.2 Lokasi dan Waktu Penelitian

Penelitian ini dilakukan pada peserta BPJS Kesehatan di Kota Makassar yang akan dilaksanakan pada bulan Juli - Agustus 2024. Sedangkan pengumpulan data dilaksanakan pada bulan Agustus 2024. Lokasi penelitian dilakukan di Kantor BPJS Kesehatan Cabang Makassar di Jl. A. P. Pettarani No.78, Masale, Kec. Panakkukang, Kota Makassar, Sulawesi Selatan.

Lokasi tersebut dipilih karena merupakan titik interaksi utama antara BPJS Kesehatan dan peserta. Peneliti dapat mengumpulkan umpan balik langsung dari peserta mengenai aplikasi *mobile* JKN dan layanan pendaftaran *online* yang mereka terima sehingga lebih relevan untuk untuk mendapatkan informasi mengenai pengalaman dan kepuasan peserta dan memungkinkan pengumpulan data yang lebih efisien dan terpusat.

2.3 Populasi dan Sampel

a. Populasi

Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh peserta BPJS Kesehatan di Kota Makassar yang terdaftar aktif menggunakan aplikasi *Mobile* JKN selama tahun 2023 yakni sebanyak 95.759 pengguna (BPJS Kesehatan, 2024).

b. Sampel

Sampel dalam penelitian ini yaitu sebagian populasi target yang jumlahnya didapat dari perhitungan besar sampel. Besar sampel dalam penelitian ini diambil dengan menggunakan rumus Slovin (1960) yaitu sebagai berikut:

$$n = \frac{N}{1 + N(e)^2}$$

Keterangan:

n = Jumlah Sampel

N = Besar Populasi

e = Persentase kelonggaran ketelitian kesalahan pengambilan sampel yang masih bias ditolerir; e = 0,1

Dalam rumus Slovin terdapat ketentuan sebagai berikut :

Nilai e = 0,1 (10%) untuk populasi dalam jumlah besar

Nilai e = 0,2 (20%) untuk populasi dalam jumlah kecil

Berdasarkan rumus diatas, maka jumlah sampel yang dibutuhkan dalam penelitian ini adalah:

$$n = \frac{95.759}{1 + 95.759 (0,1)^2}$$

$$n = 99,89 = 100 \text{ (dibulatkan keatas)}$$

Teknik pengambilan sampel menggunakan teknik nonprobability sampling secara *accidental sampling* dengan total sampel yang digunakan sebanyak 100 orang. Pengambilan sampel ini dilakukan secara kebetulan, yakni siapa saja yang bertemu dengan peneliti bisa dijadikan sebagai sampel, apabila memenuhi kriteria sebagai sumber data.

Adapun kriteria pemilihan sampel adalah sebagai berikut :

a. Kriteria Inklusi

- 1) Minimal usia 18 tahun, dimana usia tersebut diasumsikan bahwa responden sudah cukup mengerti dan dapat menanggapi pertanyaan-pertanyaan dari kuesioner dengan baik.
- 2) Peserta BPJS Kesehatan yang terdaftar di Kantor Cabang Makassar yang berdomisili di Kota Makassar.
- 3) Menggunakan aplikasi *mobile* JKN dan pernah melakukan pendaftaran online pada aplikasi *mobile* JKN dalam satu bulan terakhir.
- 4) Bersedia menjadi responden yang dinyatakan dalam lembar *informed consent*

b. Kriteria Eksklusi

- 1) Bukan peserta BPJS Kesehatan yang terdaftar di Kantor Cabang Kota Makassar
- 2) Peserta yang tidak menggunakan aplikasi *mobile* JKN dan tidak pernah melakukan pendaftaran *online* pada aplikasi tersebut.
- 3) Peserta memiliki keterbatasan dalam berkomunikasi
- 4) Peserta tidak mengikuti prosedur penelitian hingga selesai

2.4 Metode Pengumpulan Data

a. Jenis dan Sumber Data

1. Data primer

Data primer diperoleh melalui wawancara, observasi, dan pengisian kuesioner baik secara *offline* maupun *online* kepada responden. Kuesioner yang digunakan sebelumnya sudah dilakukan uji validitas dan reliabilitas.

2. Data Sekunder

Data sekunder dalam hal ini sebagai data pendukung yang diperoleh dari BPJS Kesehatan Cabang Makassar berupa profil BPJS Kesehatan Cabang Makassar, data jumlah peserta BPJS Kesehatan dan segemtasinya, data jumlah peserta yang terdaftar sebagai pengguna aplikasi *Mobile* JKN, serta beberapa referensi yang berasal baik dari buku maupun jurnal pendukung lainnya.

b. Instrumen Penelitian

Instrumen yang digunakan dalam penelitian ini adalah kuesioner yang merupakan hasil modifikasi dari penelitian sebelumnya yaitu penelitian Narmansyah dkk. (2022), Ardianto (2023), dan Jufri (2019).

2.5 Pengolahan dan Analisis Data

a. Pengolahan Data

Adapun langkah-langkah pengolahan data sebagai berikut:

1. Editing, merupakan pemeriksaan ulang terhadap kelengkapan data dan memastikan kelengkapan jawaban, tulisan serta kesesuaian kuesioner yang telah dijawab responden. Apabila ada kesalahan dapat diklarifikasi segera.
2. Scoring, merupakan pemberian nilai terhadap item-item pertanyaan yang ada pada kuesioner sesuai dengan yang ditentukan sebelumnya.
3. Coding, memberikan kode atau penyusunan secara sistematis pada setiap jawaban dalam kuesioner yang diisi oleh responden untuk memudahkan dalam entry data.
4. Entry data, merupakan tahap memasukkan data yang telah dikumpulkan ke dalam aplikasi komputer.
5. Cleaning data, memastikan bahwa seluruh data yang dimasukkan dalam program computer sudah sesuai dan tidak ada lagi kesalahan

b. Teknik Analisis Data

Jenis analisis yang digunakan dalam penelitian ini adalah analisis statistik, dengan menggunakan sistem komputerisasi.

1. Analisis Univariat

Analisis univariat merupakan analisis yang dilakukan pada tiap variabel dari hasil penelitian. Dari hasil analisis univariat dapat dilihat

persentase menggunakan distribusi frekuensi untuk mengetahui gambaran terhadap variabel yang diteliti.

2. Analisis Bivariat

Analisis bivariat dilakukan terhadap dua variabel yang diduga berhubungan atau berkorelasi. Analisis ini digunakan untuk membuktikan hipotesis dua variabel. Dalam penelitian ini analisis bivariat digunakan untuk mengetahui hubungan variabel independen dengan variabel dependen dalam bentuk tabulasi silang (crosstab) menggunakan sistem komputerisasi. H_0 akan diuji dengan tingkat kemaknaan 0,05. Uji statistik yang digunakan adalah uji Chi-Square. Adapun kesimpulan dari uji statistik sebagai berikut:

- 1) Jika nilai $p < 0,05$ maka H_0 ditolak, berarti ada hubungan variabel independen dengan variabel dependen.
- 2) Jika nilai $p \geq 0,05$ maka H_0 diterima, berarti tidak ada hubungan antara variabel independen dan variabel dependen.

2.6 Penyajian Data

Data yang telah diolah dengan menggunakan program komputer selanjutnya disajikan dalam bentuk tabel dan narasi untuk membahas hasil penelitian.