

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS) Kesehatan merupakan badan hukum publik yang bertanggung jawab dalam menyelenggarakan program Jaminan Kesehatan Nasional (JKN) sebagaimana dijelaskan dalam UU No. 40 Tahun 2004 tentang Sistem Jaminan Sosial Nasional dan UU No. 24 Tahun 2011 tentang BPJS Kesehatan. Program ini bertujuan memberikan jaminan kesehatan yang merata bagi seluruh warga negara melalui sistem pelayanan yang efisien dan terkendali. Seiring perkembangan teknologi, BPJS Kesehatan berinovasi melalui peluncuran aplikasi *Mobile JKN*, yang memungkinkan peserta mengakses berbagai layanan administratif secara digital tanpa harus datang ke kantor cabang masing-masing (Rahmawati, 2020). Inovasi ini merupakan bagian dari transformasi digital layanan publik yang ditujukan untuk mempermudah akses terhadap hak kesehatan masyarakat (Mulyadi et al., 2022). Sebagai bagian dari implementasi program JKN, partisipasi masyarakat dalam layanan kesehatan tingkat pertama (FKTP) seperti puskesmas menjadi indikator penting dalam mengukur jangkauan dan efektivitas BPJS Kesehatan bekerja.

Berdasarkan data BPJS Kesehatan Kota Makassar tahun 2024, sebanyak 393.046 peserta di Kota Makassar telah menggunakan atau mencoba *login* ke aplikasi *Mobile JKN*. Wilayah sekitar seperti Kabupaten Gowa mencatat 136.710 peserta, Kabupaten Maros 61.199 peserta, Kabupaten Takalar 41.118 peserta, dan Kabupaten Pangkajene dan Kepulauan 39.970 peserta. Kota Makassar menjadi daerah dengan jumlah pengguna *Mobile JKN* terbanyak di Sulawesi Selatan, sehingga penelitian ini akan difokuskan di wilayah ini. Data yang didapatkan dari BPJS Kesehatan Kota Makassar tahun 2024 mengenai jumlah peserta JKN di 47 Puskesmas yang ada di Makassar, tiga diantaranya merupakan puskesmas dengan jumlah peserta JKN terbanyak. Puskesmas Kassi-Kassi 106.424 orang, Puskesmas Bara-Baraya yaitu 98.698 orang, dan Puskesmas Sudiang Raya yaitu 97.042 orang. Total dari ketiga Puskesmas yaitu 302.164 orang. Tingginya angka partisipasi peserta JKN belum tentu mencerminkan banyaknya yang menggunakan aplikasi dan belum tentu pula mencerminkan tingkat kepuasan pengguna terhadap aplikasi *Mobile JKN*. Meskipun demikian, pengguna juga masih menghadapi berbagai kendala teknis seperti kesulitan *login* dan lambatnya proses administratif. Selain itu, masih banyak masyarakat yang belum mengetahui keberadaan aplikasi ini, serta kurangnya sosialisasi dari pihak BPJS mengenai cara penggunaannya, sehingga hal tersebut dapat mempengaruhi kepuasan pengguna aplikasi (Saputri, 2020).

Permasalahan tersebut menyoroti pentingnya memperhatikan kualitas layanan digital dalam membentuk persepsi dan pengalaman pengguna terhadap layanan publik. Kualitas layanan digital tidak hanya ditentukan oleh ketersediaan fitur, tetapi juga mencakup aspek seperti keandalan sistem,

kecepatan respon, keamanan data, dan kemudahan penggunaan. Dalam mengukur kualitas layanan elektronik, pendekatan yang tepat dan telah banyak digunakan adalah *E-Servqual Framework (Electronic Service Quality Framework)*, merupakan model E-RecS-QUAL (*Electronic Recovery Service Quality*) yang dikembangkan oleh Zeithaml, Parasuraman, dan Malhotra (2005). Model ini mengkaji kualitas layanan digital melalui enam dimensi utama, yaitu *efficiency* (kemudahan dan kecepatan akses), *reliability* (konsistensi kinerja sistem), *fulfillment* (kesesuaian layanan dengan harapan pengguna), *privacy* (perlindungan terhadap data pribadi), *responsiveness* (kecepatan dalam menanggapi keluhan atau pertanyaan), dan *contact* (kemudahan pengguna untuk berinteraksi langsung dengan pihak penyedia layanan). Keenam dimensi ini sangat relevan dalam mengevaluasi aplikasi *Mobile JKN* yang menjangkau sampai jutaan pengguna di seluruh Indonesia.

Pendekatan *E-Servqual Framework* menjadi penting dalam konteks pelayanan publik digital, karena dapat menangkap elemen-elemen pengalaman pengguna yang tidak selalu dapat terukur secara konvensional. Dengan demikian, dimensi kualitas layanan digital bukan hanya bersifat teknis, tetapi juga emosional dan perseptual, yang secara langsung mempengaruhi kepercayaan dan loyalitas pengguna terhadap layanan tersebut. Ketika pengguna merasa bahwa sebuah sistem memberikan pengalaman yang cepat, aman, dan sesuai kebutuhan, maka kemungkinan besar tingkat kepuasannya akan meningkat. Sebaliknya, jika pengguna mengalami hambatan teknis atau kesulitan dalam mendapatkan dukungan, maka kepercayaan terhadap layanan digital dapat menurun, bahkan sekalipun sistem tersebut memiliki cakupan layanan yang luas.

Studi sebelumnya yang menggunakan pendekatan *E-Servqual* menunjukkan bahwa tidak semua dimensi layanan digital memiliki pengaruh yang sama terhadap kepuasan pengguna. Dimensi seperti efisiensi, pemenuhan, dan ketanggapan sering kali ditemukan berpengaruh signifikan, sementara keamanan, keamanan, dan kontak meskipun tetap penting, cenderung memberikan pengaruh yang lebih lemah (Asmaul Khusna et al., 2021). Hasil-hasil tersebut mencerminkan adanya celah dalam kualitas layanan yang dirasakan pengguna, apabila tidak ditangani, dapat menghambat tujuan utama dari transformasi digital BPJS Kesehatan. Di sisi lain, mayoritas penelitian terdahulu lebih banyak berfokus pada wilayah pusat seperti Jakarta dan Jawa Barat serta menilai aplikasi *Mobile JKN* secara umum, tanpa mempertimbangkan konteks lokal yang spesifik. Padahal, Kota Makassar sebagai kota besar dengan jumlah pengguna yang padat dan beragam karakteristik sosial-ekonomi, memerlukan pendekatan evaluasi yang lebih kontekstual. Oleh karena itu, penting dilakukan penelitian yang tidak hanya menilai persepsi umum, tetapi juga secara khusus mengidentifikasi faktor-faktor kunci dalam kualitas layanan yang berdampak pada kepuasan peserta JKN di Kota Makassar. Melalui pemahaman yang lebih dalam terhadap kondisi lokal, hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan gambaran empiris

mengenai performa aplikasi *Mobile* JKN di wilayah dengan beban layanan yang tinggi, serta menjadi dasar untuk menyusun kebijakan pelayanan digital yang lebih adaptif dan inklusif.

Berdasarkan latar belakang tersebut, penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh kualitas layanan aplikasi *Mobile* JKN terhadap kepuasan peserta BPJS Kesehatan di Kota Makassar. Penelitian ini menggunakan pendekatan *E-Servqual Framework* untuk mengukur dimensi kualitas layanan digital seperti *efficiency*, *reliability*, *fulfillment*, *privacy*, *responsiveness*, dan *contact*. Dengan menganalisis pengaruh antara kualitas layanan aplikasi *Mobile* JKN terhadap kepuasan peserta BPJS, penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi empiris dalam pengembangan layanan kesehatan berbasis digital di Indonesia (Khusna et al., 2021). Hasilnya diharapkan mampu memberikan rekomendasi praktis kepada BPJS Kesehatan untuk meningkatkan mutu aplikasi *Mobile* JKN sekaligus menjadi landasan kebijakan strategis dalam meningkatkan pelayanan publik berbasis teknologi yang lebih responsif terhadap kebutuhan masyarakat di berbagai daerah.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang di atas, maka rumusan penelitian ini ialah: Apakah terdapat pengaruh kualitas layanan aplikasi *Mobile* JKN terhadap kepuasan peserta BPJS Kesehatan di Kota Makassar?

1.3 Tujuan Penelitian

1.3.1 Tujuan Umum

Tujuan dalam penelitian ini untuk mengetahui pengaruh kualitas layanan aplikasi *Mobile* JKN terhadap kepuasan peserta BPJS Kesehatan di Kota Makassar berdasarkan enam dimensi (*Reliability*, *Efficiency*, *Fulfillment*, *Privacy*, *Responsiveness*, *Contact*)

1.3.2 Tujuan Khusus

- a. Mengetahui pengaruh kualitas layanan aplikasi *Mobile* JKN berdasarkan efisiensi terhadap kepuasan peserta BPJS Kesehatan Kota Makassar
- b. Mengetahui pengaruh kualitas layanan aplikasi *Mobile* JKN berdasarkan keandalan terhadap kepuasan peserta BPJS Kesehatan Kota Makassar
- c. Mengetahui pengaruh kualitas layanan aplikasi *Mobile* JKN berdasarkan pemenuhan terhadap kepuasan peserta BPJS Kesehatan Kota Makassar
- d. Mengetahui pengaruh kualitas layanan aplikasi *Mobile* JKN berdasarkan keamanan terhadap kepuasan peserta BPJS Kesehatan Kota Makassar
- e. Mengetahui pengaruh kualitas layanan aplikasi *Mobile* JKN berdasarkan ketanggapan terhadap kepuasan peserta BPJS Kesehatan Kota Makassar

- f. Mengetahui pengaruh kualitas layanan aplikasi *Mobile* JKN berdasarkan kontak terhadap kepuasan peserta BPJS Kesehatan Kota Makassar

1.4 Manfaat Penelitian

1.4.1 Bagi Praktisi

Penelitian ini memperluas wawasan peneliti tentang pengaruh kualitas layanan digital terhadap kepuasan pengguna, khususnya aplikasi *Mobile* JKN. Selain itu, penelitian ini menjadi sarana pembelajaran langsung dalam menganalisis data dan menyusun rekomendasi berbasis ilmiah, serta menjadi kontribusi nyata peneliti dalam mendukung peningkatan layanan publik melalui inovasi digital

1.4.2 Manfaat Institusi

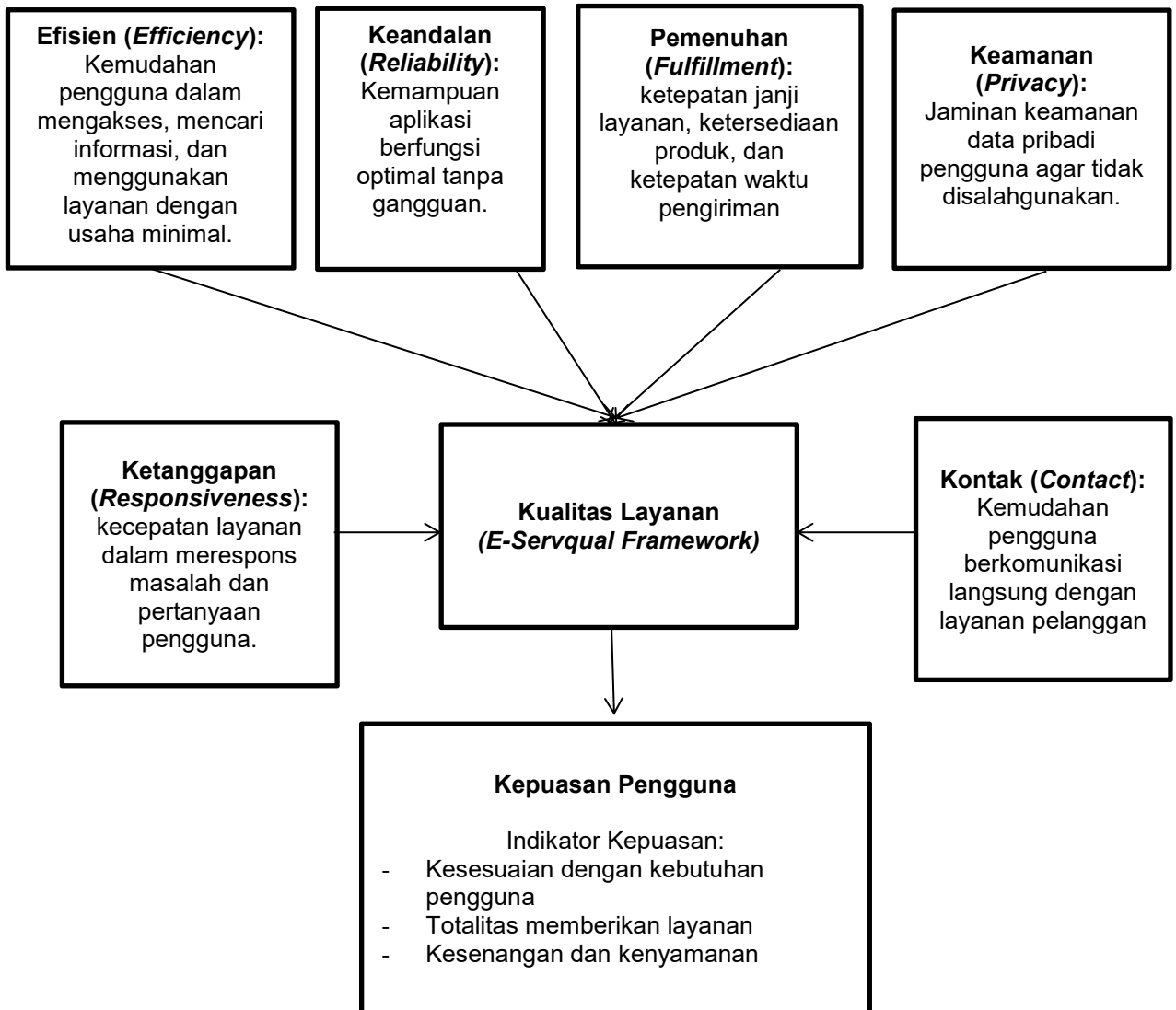
Manfaat bagi pihak BPJS Kesehatan Kota Makassar yaitu:

- a. Memberikan masukan mengenai aspek layanan aplikasi *Mobile* JKN yang perlu diperbaiki atau ditingkatkan.
- b. Membantu BPJS Kesehatan Kota Makassar dalam merancang strategi untuk meningkatkan kualitas layanan digital agar lebih memenuhi kebutuhan peserta.
- c. Penelitian ini diharapkan dapat membantu BPJS Kesehatan Kota Makassar merancang kebijakan berbasis data untuk meningkatkan kepuasan pengguna.

1.4.3 Manfaat Akademis

- a. Menambah literatur dan wawasan ilmiah terkait pengaruh kualitas layanan aplikasi digital terhadap tingkat kepuasan pengguna dalam sektor pelayanan kesehatan.
- b. Memberikan referensi bagi penelitian selanjutnya, khususnya dalam kajian tentang implementasi teknologi digital dalam layanan publik
- c. Memberikan kontribusi terhadap pengembangan konsep *E-Service Quality Framework* dalam konteks layanan publik kesehatan di Indonesia

1.5 Kerangka Teori



Gambar 2. 1 Kerangka Teori

Sumber: Zeithaml, dkk. 2005 dan Irwan, 2005

1.6 Dasar Pemikiran Variabel yang Diteliti

Kualitas layanan merupakan salah satu faktor utama yang menentukan tingkat kepuasan pengguna dalam sistem pelayanan publik, termasuk layanan kesehatan digital seperti aplikasi *Mobile* JKN. Dalam konteks digital, kualitas layanan tidak hanya mencakup interaksi langsung antara pemberi layanan dan pengguna, tetapi juga menyangkut performa sistem, kemudahan akses, serta keamanan informasi. Model *E-Servqual Framework* yang dikembangkan oleh Zeithaml, Parasuraman, dan Malhotra (2005) menyediakan pendekatan komprehensif dalam mengukur kualitas layanan berbasis elektronik melalui enam dimensi utama, yang mencerminkan pengalaman dan harapan pengguna terhadap layanan digital.

Aplikasi *Mobile* JKN sebagai salah satu inovasi digital dari BPJS Kesehatan bertujuan untuk memberikan kemudahan akses layanan administratif secara daring kepada peserta JKN. Namun, dalam pelaksanaannya, keberhasilan aplikasi ini tidak hanya ditentukan oleh jumlah pengguna, tetapi juga oleh persepsi mereka terhadap kualitas layanan yang diberikan. Oleh karena itu, penting untuk mengevaluasi kualitas layanan *Mobile* JKN berdasarkan persepsi pengguna agar dapat diketahui sejauh mana aplikasi ini dapat memenuhi ekspektasi dan meningkatkan kepuasan peserta. Dalam penelitian ini, kualitas layanan akan dikaji melalui enam dimensi *E-Servqual Framework*, yaitu efisiensi, keandalan, pemenuhan, keamanan, ketanggapan, dan kontak.

1. Efisien

(Efficiency):

Efisien berkaitan dengan kemudahan dan kecepatan pengguna dalam mengakses informasi serta menyelesaikan layanan melalui aplikasi. Efisiensi ini tercermin dari kemudahan menemukan informasi, kesesuaian data yang disajikan dengan kebutuhan pengguna, kecepatan proses dalam aplikasi, serta tampilan yang menarik dan mudah dipahami. Ketika pengguna dapat mengakses fitur penting seperti data kepesertaan, lokasi fasilitas kesehatan, atau riwayat pelayanan dengan cepat dan tanpa hambatan, maka tingkat kepuasan terhadap aplikasi cenderung meningkat.

2. Keandalan

(Reliability):

Keandalan mengacu pada konsistensi kinerja aplikasi dalam memberikan layanan yang dapat dipercaya. Keandalan mencakup kelengkapan dan keakuratan informasi yang ditampilkan, ketepatan waktu pelayanan yang diberikan, minimnya gangguan teknis atau error saat digunakan, serta alur pelayanan yang jelas dan mudah dipahami. Aplikasi yang dapat diandalkan membangun rasa aman dan kepercayaan bagi penggunaannya, sementara layanan yang sering bermasalah akan menurunkan kepuasan secara signifikan.

3. Pemenuhan

(Fulfillment):

Pemenuhan menggambarkan sejauh mana aplikasi memenuhi janji dan ekspektasi layanan yang ditawarkan. Dalam konteks ini, pemenuhan diukur dari keselarasan layanan yang diberikan dengan informasi awal yang dijanjikan, serta kemudahan dan keakuratan dalam melakukan transaksi seperti perubahan fasilitas kesehatan atau pendaftaran. Ketepatan dan kecepatan pemenuhan kebutuhan pengguna menjadi faktor kunci dalam membentuk persepsi positif terhadap aplikasi.

4. Keamanan

(Privacy):

Keamanan mencakup perlindungan terhadap data pribadi pengguna. Aspek ini menjadi sangat penting karena aplikasi *Mobile JKN* menyimpan data sensitif seperti informasi kepesertaan dan riwayat pelayanan kesehatan. Keamanan dalam transaksi digital, kepercayaan pengguna terhadap sistem perlindungan data pribadi, serta penggunaan *password* yang efektif merupakan indikator utama dalam dimensi ini. Apabila pengguna merasa aman saat mengakses aplikasi, maka loyalitas dan kepuasan mereka cenderung meningkat.

5. Ketanggapan

(Responsiveness):

Ketanggapan menunjukkan seberapa cepat dan tepat aplikasi merespons permintaan dan keluhan pengguna. Ketanggapan ini terlihat dari kecepatan sistem dalam memberikan tanggapan terhadap masalah, kemampuan aplikasi dalam mengatasi kendala teknis, serta tersedianya panduan atau petunjuk jika terjadi hambatan layanan. Layanan pelanggan yang responsif dan informatif dapat menjadi pembeda utama dalam mempertahankan kepuasan pengguna.

6. Kontak

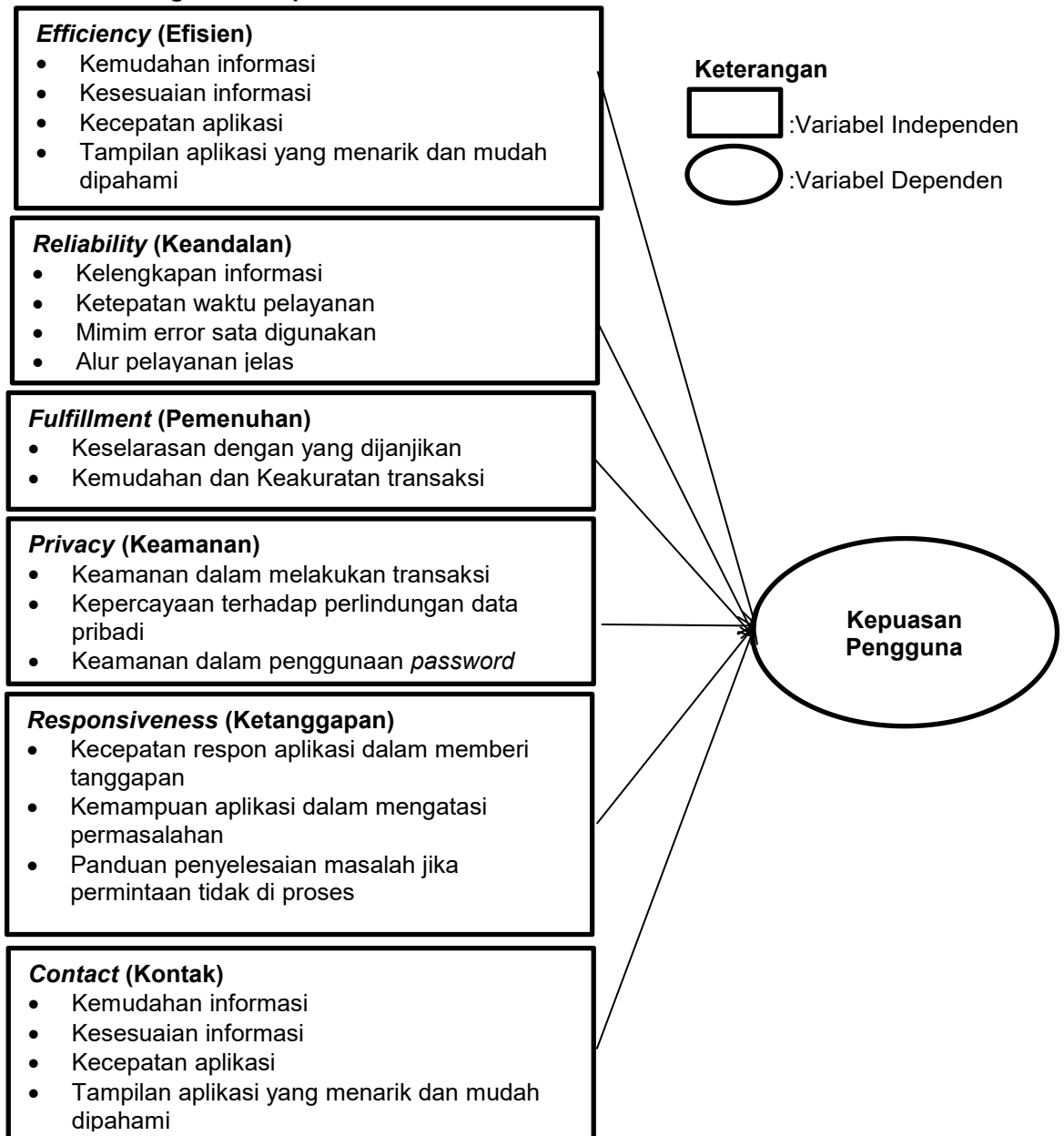
(Contact):

Kontak menyoroti kemudahan pengguna dalam berinteraksi dengan pihak pengelola layanan, terutama saat mengalami kendala yang tidak bisa diatasi sendiri. Fitur kontak yang mudah diakses, seperti layanan *live chat*, *call center*, atau email, harus menyajikan informasi yang sesuai dan dapat diandalkan. Kecepatan dan kejelasan tanggapan dari pihak BPJS melalui aplikasi juga menjadi penentu sejauh mana pengguna merasa terbantu dan puas terhadap layanan yang diberikan.

Dengan mempertimbangkan keenam dimensi tersebut, penelitian ini bertujuan untuk mengkaji secara mendalam pengaruh kualitas layanan aplikasi *Mobile JKN* terhadap kepuasan peserta BPJS Kesehatan di Kota Makassar. Kepuasan pengguna dalam konteks ini merujuk pada sejauh mana aplikasi *Mobile JKN* mampu memenuhi kebutuhan, harapan, serta memberikan pengalaman positif kepada peserta dalam mengakses layanan kesehatan secara digital. Kepuasan ini tidak hanya ditentukan oleh performa teknis aplikasi, tetapi juga oleh persepsi emosional pengguna terhadap kemudahan, kenyamanan, keamanan, dan keandalan layanan yang diberikan. Apabila pengguna merasa bahwa aplikasi mampu memberikan manfaat nyata, mudah digunakan, cepat merespons, serta menjaga kerahasiaan data pribadi mereka,

maka tingkat kepuasan akan meningkat. Sebaliknya, gangguan dalam layanan, ketidaksesuaian informasi, atau kurangnya dukungan pelanggan dapat menimbulkan rasa frustrasi yang berdampak pada ketidakpuasan dan potensi penurunan penggunaan. Oleh karena itu, evaluasi terhadap setiap dimensi dalam model *E-Servqual Framework* tidak hanya penting untuk mengukur kualitas layanan, tetapi juga menjadi dasar strategis dalam meningkatkan kepuasan pengguna sebagai indikator keberhasilan transformasi digital layanan publik di sektor kesehatan.

1.7 Kerangka Konsep



Gambar 3. 1 Kerangka Konsep

1.8 Hipotesis Penelitian

Berdasarkan landasan teori dan kerangka berpikir yang telah dipaparkan diatas, maka hipotesis null (H0) dalam penelitian ini sebagai berikut

- Tidak terdapat pengaruh dimensi efisiensi (*efficiency*) dalam kualitas layanan aplikasi *Mobile* JKN terhadap tingkat kepuasan pengguna peserta BPJS Kesehatan di Kota Makassar.
- Tidak terdapat pengaruh dimensi keandalan (*Reliability*) dalam kualitas layanan aplikasi *Mobile* JKN terhadap tingkat kepuasan pengguna peserta BPJS Kesehatan di Kota Makassar.
- Tidak terdapat pengaruh dimensi pemenuhan (*Fulfillment*) dalam kualitas layanan aplikasi *Mobile* JKN terhadap tingkat kepuasan pengguna peserta BPJS Kesehatan di Kota Makassar.
- Tidak terdapat pengaruh dimensi keamanan (*Privacy*) dalam kualitas layanan aplikasi *Mobile* JKN terhadap tingkat kepuasan pengguna peserta BPJS Kesehatan di Kota Makassar.
- Tidak terdapat pengaruh dimensi ketanggapan (*Responsiveness*) dalam kualitas layanan aplikasi *Mobile* JKN terhadap tingkat kepuasan pengguna peserta BPJS Kesehatan di Kota Makassar.
- Tidak terdapat pengaruh dimensi kontak (*Contact*) dalam kualitas layanan aplikasi *Mobile* JKN terhadap tingkat kepuasan pengguna peserta BPJS Kesehatan di Kota Makassar.

1.9 Definisi Operasional dan Kriteria Objektif

Tabel 3. 1 Definisi Operasional dan Kriteria Objektif

Variabel	Indikator	Definisi Operasional	Alat Ukur	Kriteria Objektif	Skala Pengukuran
Kualitas Layanan	Efisiensi (<i>Efficiency</i>)	Efisiensi merupakan kemudahan penggunaan dan navigasi dalam Aplikasi <i>Mobile</i> JKN yang memungkinkan pengguna untuk dengan cepat dan mudah menemukan informasi atau layanan yang dibutuhkan. Efisiensi juga mencakup kecepatan akses halaman aplikasi, keteraturan penyusunan informasi, serta tampilan antarmuka yang menarik dan mudah dipahami.	Kuesioner dalam bentuk <i>Google Form</i> dengan jumlah pernyataan 5. - Sangat Tidak Setuju (STS): 1 poin - Tidak Setuju (TS): 2 poin - Setuju (S): 3 poin - Sangat Setuju (SS): 4 poin	- Baik, jika total jawaban responden $\geq 12,5$ - Tidak Baik, jika total jawaban responden $< 12,5$	Ordinal
	Keandalan (<i>Reliability</i>)	Keandalan adalah kemampuan Aplikasi	Kuesioner dalam bentuk	Baik, jika total	Ordinal

		<i>Mobile</i> JKN dalam menyediakan layanan secara konsisten dan akurat kepada pengguna. Keandalan ini mencakup kelengkapan dan kemudahan pemahaman informasi, kejelasan alur pelayanan, minimnya gangguan teknis, ketepatan waktu pelayanan, serta kemudahan dalam mengakses informasi.	<i>Google Form</i> dengan jumlah pernyataan 5. • Sangat Tidak Setuju (STS): 1 poin • Tidak Setuju (TS): 2 poin • Setuju (S): 3 poin • Sangat Setuju (SS): 4	jawaban responden $\geq 12,5$ - Tidak Baik, jika total jawaban responden $< 12,5$	
	Pemenuhan (<i>Fulfilment</i>)	Pemenuhan adalah sejauh mana Aplikasi <i>Mobile</i> JKN dapat memenuhi harapan dan kebutuhan pengguna terhadap layanan yang diberikan. Pemenuhan ini mencakup kesesuaian layanan dengan permintaan pengguna, ketersediaan bukti transaksi yang lengkap, ketepatan waktu layanan, kejujuran dalam penawaran layanan, serta kemudahan dan akurasi prosedur transaksi.	Kuesioner dalam bentuk <i>Google Form</i> dengan jumlah pernyataan 5. • Sangat Tidak Setuju (STS): 1 poin • Tidak Setuju (TS): 2 poin • Setuju (S): 3 poin • Sangat Setuju (SS): 4	- Baik, jika i total jawaban responden $\geq 12,5$ - Tidak Baik, jika total jawaban responden $< 12,5$	Ordinal
	Keamanan (<i>Privacy</i>)	Privasi merupakan tingkat perlindungan data dan informasi pribadi pengguna dalam Aplikasi <i>Mobile</i> JKN dari kemungkinan penyalahgunaan. Keamanan ini meliputi perlindungan dalam transaksi, kecukupan fitur keamanan aplikasi, kepercayaan pengguna terhadap perlindungan data pribadi, kepatuhan administrator terhadap privasi pengguna, serta keberadaan fitur autentikasi seperti password untuk	Kuesioner dalam bentuk <i>Google Form</i> dengan jumlah pernyataan 5. • Sangat Tidak Setuju (STS): 1 poin • Tidak Setuju (TS): 2 poin • Setuju (S): 3 poin • Sangat Setuju (SS): 4	- Baik, jika total jawaban responden $\geq 12,5$ - Tidak Baik, jika total jawaban responden $< 12,5$	Ordinal

		meningkatkan keamanan.			
	Ketanggapan (<i>Responsiveness</i>)	Ketanggapan adalah kemampuan Aplikasi <i>Mobile JKN</i> dalam memberikan tanggapan yang cepat dan efektif terhadap permintaan pengguna. Ketanggapan ini mencakup kemudahan dalam pembuatan janji temu layanan, kecepatan respon terhadap masalah akun, kemampuan aplikasi dalam mengarahkan pengguna untuk menyelesaikan kendala, serta efektivitas dalam menangani masalah dengan tepat.	Kuesioner dalam bentuk <i>Google Form</i> dengan jumlah pernyataan 5. • Sangat Tidak Setuju (STS): 1 poin • Tidak Setuju (TS): 2 poin • Setuju (S): 3 poin • Sangat Setuju (SS): 4	- Baik, jika total jawaban responden $\geq 12,5$ - Tidak Baik, jika total jawaban responden $< 12,5$	Ordinal
	Kontak (<i>Contact</i>)	Kontak merupakan ketersediaan berbagai saluran komunikasi dalam Aplikasi <i>Mobile JKN</i> yang memungkinkan pengguna untuk berinteraksi dengan layanan pelanggan. Kontak ini mencakup adanya fitur layanan chat, nomor telepon customer service, kontak perusahaan yang dapat dihubungi, serta layanan konsumen online	Kuesioner dalam bentuk <i>Google Form</i> dengan jumlah pernyataan 5. • Sangat Tidak Setuju (STS): 1 poin • Tidak Setuju (TS): 2 poin • Setuju (S): 3 poin • Sangat Setuju (SS): 4	- Baik, jika total jawaban responden $\geq 12,5$ - Tidak Baik, jika total jawaban responden $< 12,5$	Ordinal
Kepuasan Pengguna		Tingkat kepuasan yang dirasakan oleh pengguna terhadap layanan yang diberikan oleh aplikasi <i>Mobile JKN</i> , khususnya pada fitur pendaftaran. Kepuasan ini diukur berdasarkan tiga indikator, yaitu kesesuaian dengan kebutuhan pengguna, yang mencerminkan sejauh mana layanan aplikasi memenuhi harapan pengguna dan	Kuesioner dalam bentuk <i>Google Form</i> dengan jumlah pernyataan 5. • Sangat Tidak Setuju (STS): 1 poin • Tidak Setuju (TS): 2 poin • Setuju (S): 3 poin • Sangat Setuju (SS): 4	- Puas, jika total jawaban responden $\geq 12,5$ - Tidak puas, jika total jawaban responden $< 12,5$	Ordinal

		tidak menimbulkan kekecewaan; totalitas dalam memberikan pelayanan, yang menunjukkan tingkat kepuasan atau kekecewaan pengguna terhadap pelayanan informasi yang diberikan secara menyeluruh; serta kesenangan dan kenyamanan, yang menggambarkan perasaan positif pengguna saat menggunakan aplikasi, baik dari segi kemudahan penggunaan maupun keamanan privasi yang terjaga	4		
--	--	---	---	--	--

BAB II

METODE PENELITIAN

2.1 Metode, Jenis, dan Desain Penelitian

Penelitian ini menggunakan pendekatan observasional. Pendekatan observasional yaitu dimana peneliti hanya melakukan pengamatan terhadap fenomena atau objek yang diteliti tanpa melakukan intervensi atau manipulasi terhadap variabel yang diteliti. Peneliti berperan sebagai pengamat pasif yang mencatat data sebagaimana adanya untuk memahami hubungan atau pola yang terjadi secara alami dalam konteks nyata.

Desain penelitian yang digunakan dalam studi ini adalah *cross-sectional*, yang merupakan metode penelitian untuk menganalisis pengaruh antara berbagai faktor dan dampaknya dengan cara mengumpulkan data pada satu titik waktu secara bersamaan. Pendekatan ini memungkinkan peneliti untuk mendapatkan gambaran korelasi antara variabel secara cepat dan

efisien, sehingga dapat digunakan untuk mengidentifikasi pola atau kecenderungan yang terjadi dalam populasi pada saat penelitian dilakukan.

2.2 Lokasi dan Waktu Penelitian

Lokasi penelitian adalah Puskesmas Kassi-Kassi, Puskesmas Bara-Baraya dan Puskesmas Sudiang Raya. Pemilihan lokasi ini didasarkan pada data yang didapatkan mengenai jumlah peserta JKN terbanyak. Selain itu, penelitian ini dilaksanakan pada 03 Maret-30 April Tahun 2025.

2.3 Populasi dan Sampel

2.3.1 Populasi

Populasi adalah keseluruhan subjek penelitian atau objek yang diteliti. Populasi dari penelitian ini adalah seluruh peserta BPJS Kota Makassar sebanyak 302.164 peserta.

2.3.2 Sampel

Penelitian ini menggunakan teknik pengambilan sampel *Accidental Sampling* yaitu metode pemilihan sampel berdasarkan kebetulan. Sampel diambil dari individu yang secara tidak sengaja bertemu dengan peneliti, selama orang tersebut dianggap memenuhi kriteria yang sesuai yaitu pengguna aplikasi *Mobile* JKN untuk dijadikan sumber data.

Penelitian ini menentukan jumlah sampel menggunakan rumus Isaac dan Michael (Sugiyono, 2010). Sampel ditentukan berdasarkan total populasi yang terdiri dari peserta BPJS Kesehatan yang menggunakan aplikasi *Mobile* JKN di Kota Makassar, dengan jumlah populasi sebanyak 302.164 orang. Metode ini membantu memastikan bahwa sampel yang dipilih mewakili populasi secara memadai untuk memperoleh hasil yang akurat dan relevan.

Selama proses pengumpulan sampel, peneliti datang langsung ke puskesmas kassi-kassi, bara-baraya, dan sudiang raya untuk melakukan pencarian responden dan penyebaran kuesioner. Sebelum melakukan pengisian kuesioner yang dibantu langsung oleh peneliti, peneliti memastikan bahwa calon responden merupakan pengguna BPJS yang menggunakan aplikasi dalam satu bulan terakhir. Pengisian kuesioner dijelaskan sedemikian rupa oleh peneliti kepada responden hingga responden paham dengan maksud pernyataan di dalam kuesioner.

Tabel 4. 1 Penentuan Jumlah Sampel Isaac dan Michael untuk Tingkat Kesalahan 1%,5%, dan 10%

N	s			N	s			N	s		
	1%	5%	10%		1%	5%	10%		1%	5%	10%
10	10	10	10	280	197	155	138	2800	537	310	247
15	15	14	14	290	202	158	140	3000	543	312	248
20	19	19	19	300	207	161	143	3500	558	317	251
25	24	23	23	320	216	167	147	4000	569	320	254
30	29	28	27	340	225	172	151	4500	578	323	255
35	33	32	31	360	234	177	155	5000	586	326	257
40	38	36	35	380	242	182	158	6000	598	329	259
45	42	40	39	400	250	186	162	7000	606	332	261
50	47	44	42	420	257	191	165	8000	613	334	263
55	51	48	46	440	265	195	168	9000	618	335	263
60	55	51	49	460	272	198	171	10000	622	336	263
65	59	55	53	480	279	202	173	15000	635	340	266
70	63	58	56	500	285	205	176	20000	642	342	267
75	67	62	59	550	301	213	182	30000	649	344	268
80	71	65	62	600	315	221	187	40000	663	345	269
85	75	68	65	650	329	227	191	50000	655	346	269
90	79	72	68	700	341	233	195	75000	658	346	270
95	83	75	71	750	352	238	199	100000	659	347	270
100	87	78	73	800	363	243	202	150000	661	347	270
110	94	84	78	850	373	247	205	200000	661	347	270
120	102	89	83	900	382	251	208	250000	662	348	270
130	109	95	88	950	391	255	211	300000	662	348	270
140	116	100	92	1000	399	258	213	350000	662	348	270
150	122	105	97	1100	414	265	217	400000	662	348	270
160	129	110	101	1200	427	270	221	450000	663	348	270
170	135	114	105	1300	440	275	224	500000	663	348	270
180	142	119	108	1400	450	279	227	550000	663	348	270
190	148	123	112	1500	460	283	229	600000	663	348	270
200	154	127	115	1600	469	286	232	650000	663	348	270
210	160	131	118	1700	477	289	234	700000	663	348	270
220	165	135	122	1800	485	292	235	750000	663	348	270
230	171	139	125	1900	492	294	237	800000	663	348	271
240	176	142	127	2000	498	297	238	850000	663	348	271
250	182	146	130	2200	510	301	241	900000	663	348	271
260	187	149	133	2400	520	304	243	950000	663	348	271
270	192	152	135	2600	529	307	245	1000000	663	348	271
								∞	664	349	272

Sumber: Sugiyono (2013) Hal 87

Berdasarkan perhitungan sampel menggunakan tabel Isaac dan Michael, dengan populasi sebesar 302.164 peserta BPJS di Kota Makassar yang memanfaatkan aplikasi *Mobile JKN*, dan tingkat kesalahan sebesar 5%, diperoleh jumlah sampel sebanyak 348 orang. Jumlah sampel ini diharapkan dapat memberikan hasil yang representatif dan mendukung validitas temuan dalam penelitian.

Selain itu, penentuan lokasi pengambilan sampel berdasarkan jumlah pengguna peserta JKN terbanyak dari Puskesmas-Puskesmas yang ada di Kota Makassar yaitu sebagai berikut:

**Tabel 4. 2 Jumlah Peserta BPJS di Puskesmas Kota Makassar
Tahun 2024**

No	Nama Puskesmas	Jumlah Peserta
1.	Kassi-Kassi	106.424
2.	Bara-Baraya	98.698
3.	Sudiang Raya	97.042
4.	Antang	94.135
5.	Kaluku Bodoa	93.893
6.	Tamalate	92.989
7.	Sudiang	79.515
8.	Jongaya	76.902
9.	Tamamaung	76.348
10.	Rappokalling	62.696
11.	Tamalanrea	62.102
12.	Maccini Sawah	66.688
13.	Jumpandang Baru	66.573
14.	Antang II	66.181
15.	Dahliah	52.559
16.	Barombong	51.997
17.	Pattingalloang	51.083
18.	Cendrawasih	51.041
19.	Ballaparang	47.764
20.	Minasa Upa	47.361

Sumber: BPJS Cabang Kota Makassar, 2024

Berdasarkan data yang didapatkan dari BPJS Cabang Kota Makassar mengenai jumlah peserta JKN di Puskesmas yang ada di Makassar. Diantara puskesmas-puskesmas tersebut, tiga diantaranya dengan jumlah peserta JKN terbanyak yaitu Puskesmas Kassi-Kassi 106.424 orang, Puskesmas Bara-Baraya yaitu 98.698 orang, dan Puskesmas Sudiang Raya yaitu 97.042 orang. Total dari ketiga Puskesmas yaitu 302.164 orang. Penentuan jumlah sampel menggunakan rumus berikut:

$$\text{Proporsi} = \frac{\text{Populasi Peserta BPJS di Puskesmas}}{\text{Total Populasi}}$$

$$\text{Sampel} = \text{Proporsi} \times \text{Total Sampel}$$

Adapun perhitungan jumlah sampel di tiap puskesmas menggunakan metode *proportional stratified random sampling*.

Puskesmas Kassi-Kassi

$$\text{Proporsi} = \frac{106.424}{302.164} \times 348 = 122 \text{ sample}$$

Puskesmas Bara-Baraya

$$\text{Proporsi} = \frac{98.698}{302.164} \times 348 = 114 \text{ sample}$$

Puskesmas Sudiang Raya

$$\text{Proporsi} = \frac{97.042}{302.164} \times 348 = 112 \text{ sample}$$

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 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 berdomisili di 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 bersedia mengisi lembar *informed consent* .

2.4 Instrumen Penelitian

Penelitian ini menggunakan kuesioner yang dirancang dalam *google form* untuk mengukur kualitas layanan aplikasi *Mobile* JKN terhadap kepuasan peserta BPJS Kota Makassar di Puskesmas Kassi-Kassi, Puskesmas Bara-Baraya dan Puskesmas Sudiang Raya. Dalam penelitian ini, kuesioner digunakan untuk mengumpulkan data primer dari peserta BPJS Kesehatan di Kota Makassar yang menggunakan *Mobile* JKN. Adapun alat yang digunakan untuk menunjang berjalannya penelitian yaitu *handphone*. Responden yang mengisi kuesioner akan didampingi oleh peneliti agar tidak kesulitan dalam memahami pertanyaan-pertanyaan yang ada di *google form*.

2.5 Pengumpulan Data

2.5.1 Data Primer

Dalam penelitian ini yang menjadi sumber data primer adalah seluruh data yang diperoleh dari kuesioner berupa *google form* yang disebarkan kepada responden yaitu masyarakat Kota Makassar khususnya di Puskesmas Kassi-Kassi, Puskesmas Bara-Baraya dan Puskesmas Sudiang Raya yang menggunakan aplikasi *Mobile* JKN.

2.5.2 Data Sekunder

Dalam penelitian ini yang menjadi data sekunder adalah data yang didapatkan dari pihak BPJS yaitu jumlah pengguna aplikasi *Mobile* JKN di Kota Makassar hingga saat ini. Selain itu, data pendukung didapatkan dari dinas kesehatan yaitu data peserta BPJS di 47 puskesmas yang ada di Makassar.

2.6 Pengolahan dan Analisis Data

2.6.1 Pengolahan Data

Pengolahan data dalam penelitian ini dilakukan dengan bantuan perangkat lunak SPSS (*Statistical Package for Social Science*). Langkah-langkah pengolahan data adalah sebagai berikut:

a. *Screening Data*

Tahap ini bertujuan untuk memeriksa kelengkapan dan validitas data. Data yang terkumpul melalui kuesioner akan diperiksa untuk memastikan tidak ada data yang hilang, tidak lengkap, atau tidak sesuai. Jika ditemukan data yang tidak valid, akan dilakukan tindakan perbaikan atau eliminasi.

b. *Editing Data*

Editing data dilakukan untuk memverifikasi bahwa data yang diinput telah sesuai dengan format dan tujuan penelitian. Ketidaksesuaian atau ambiguitas dalam jawaban responden akan dicatat dan dianalisis ulang untuk menjamin kualitas data.

c. *Coding Data*

Pada tahap ini, jawaban responden yang diperoleh dari kuesioner akan dikodekan ke dalam format numerik. Misalnya, kategori jawaban dalam skala *Likert* diberi kode 1 (Sangat Tidak Setuju) hingga 4 (Sangat Setuju) untuk mempermudah proses analisis statistik.

d. *Entering Data*

Setelah proses *coding* selesai, data akan dimasukkan ke dalam perangkat lunak SPSS. Setiap variabel akan diinput ke dalam kolom sesuai dengan format data. Data yang telah dimasukkan akan diperiksa ulang untuk memastikan akurasi entri.

e. *Cleaning Data*

Tahap terakhir adalah pembersihan data. Proses ini dilakukan untuk memastikan tidak ada kesalahan entri, data duplikat, atau inkonsistensi yang dapat mempengaruhi hasil analisis. Data yang tidak valid atau tidak konsisten akan diperbaiki atau dihapus sesuai kebutuhan.

f. *Tabulasi Data*

Pembuatan tabel yang memuat data yang telah dikodekan sesuai kebutuhan analisis. Tabulasi berfungsi untuk mempermudah proses pengolahan data ke dalam bentuk tabel. Pengolahan data dilakukan secara elektronik menggunakan program SPSS dan *Microsoft Office Word* untuk memastikan tabulasi dilakukan dengan tepat dan menghindari kesalahan.

2.6.2 Analisis Data

2.6.2.1. Uji Validitas

Validitas merupakan uji yang mengacu pada sejauh mana suatu alat ukur dapat mengukur aspek yang memang ingin diukur. Dalam penelitian ini, alat ukur yang digunakan adalah kuesioner. Sebuah kuesioner dianggap valid atau sah apabila mampu mengukur variabel yang diteliti sesuai dengan tujuan yang diinginkan. Kevalidan kuesioner ditentukan oleh kemampuannya dalam memperoleh data yang akurat dari

variabel yang diteliti. Tingkat validitas instrumen mencerminkan sejauh mana data yang diperoleh tetap sesuai dengan konsep validitas yang diharapkan dan tidak mengalami penyimpangan (Intan Ardianto, 2023). Validitas sangat penting karena berhubungan langsung dengan kualitas data dan kesimpulan yang dihasilkan dari penelitian. Jika instrumen yang digunakan tidak valid, maka hasil yang diperoleh bisa menyesatkan dan tidak mencerminkan kondisi sebenarnya. Oleh karena itu, uji validitas dilakukan untuk memastikan bahwa setiap butir pertanyaan dalam kuesioner benar-benar relevan dan mewakili konstruk atau variabel yang sedang dikaji.

Tabel 4. 3 Uji Validitas

Variabel	Person Correlation	r tabel	Keterangan
Efisien (<i>Efficiency</i>)	0.590	0.361	Valid
	0.442	0.361	Valid
	0.469	0.361	Valid
	0.527	0.361	Valid
	0.747	0.361	Valid
Keandalan (<i>Reliability</i>)	0.534	0.361	Valid
	0.770	0.361	Valid
	0.517	0.361	Valid
	0.518	0.361	Valid
	0.783	0.361	Valid
Pemenuhan (<i>Fulfillment</i>)	0.726	0.361	Valid
	0.750	0.361	Valid
	0.806	0.361	Valid
	0.867	0.361	Valid
	0.856	0.361	Valid
Keamanan (<i>Privacy</i>)	0.807	0.361	Valid
	0.786	0.361	Valid
	0.808	0.361	Valid
	0.782	0.361	Valid
	0.832	0.361	Valid
Ketanggapan (<i>Responsiveness</i>)	0.640	0.361	Valid
	0.658	0.361	Valid
	0.536	0.361	Valid
	0.891	0.361	Valid
	0.875	0.361	Valid
Kontak (<i>Contact</i>)	0.752	0.361	Valid
	0.766	0.361	Valid
	0.804	0.361	Valid
	0.814	0.361	Valid
	0.768	0.361	Valid
Kepuasan Pengguna	0.819	0.361	Valid
	0.834	0.361	Valid

Variabel	Person Correlation	r tabel	Keterangan
	0.784	0.361	Valid
	0.794	0.361	Valid
	0.758	0.361	Valid

Sumber: Data Primer, 2025

Berdasarkan Tabel 4.2, diketahui bahwa seluruh instrumen penelitian yang digunakan dalam penelitian ini dinyatakan valid. Hal ini dibuktikan dengan nilai *Person Correlation* pada masing-masing item pernyataan yang menunjukkan angka lebih besar dari nilai *r* tabel yang ditetapkan, yaitu sebesar 0,361 ($n = 30$, $\alpha = 0,05$).

2.6.2.2. Uji Reliabilitas

Reliabilitas merupakan alat yang digunakan untuk mengetahui sejauh mana hasil pengukuran tetap konsisten ketika dilakukan berulang kali pada fenomena yang sama dengan menggunakan alat ukur yang sama. Salah satu ukuran reliabilitas yang sering digunakan adalah koefisien *Alpha Cronbach*, yang mengukur konsistensi antar item dalam instrumen yang telah dinyatakan valid (Intan Ardianto, 2023). Hasil uji reliabilitas dalam penelitian ini dapat dilihat pada tabel 4.4 berikut:

Tabel 4. 4 Uji Reliabilitas

Cronbach's Alpha	N of Items	Keterangan
0.974	30	Reliabel

Sumber: Data Primer, 2025

Berdasarkan Tabel 4.4 Uji Reliabilitas, diketahui bahwa nilai Cronbach's Alpha sebesar 0,974, yang berarti nilai tersebut jauh di atas ambang batas minimum sebesar 0,60. Hal ini menunjukkan bahwa instrumen penelitian memiliki tingkat konsistensi internal yang sangat tinggi.

2.6.2.3. Analisis Univariat

Analisis univariat merupakan suatu teknik analisis data terhadap satu variabel secara mandiri, tiap variabel dianalisis tanpa dikaitkan dengan variabel lainnya. Variabel yang dimaksud adalah kualitas layanan dan kepuasan peserta/pengguna aplikasi *Mobile JKN*.

2.6.2.4. Analisis Bivariat

Analisis bivariat dilakukan untuk mengetahui pengaruh antara variabel independen dengan variabel dependen dalam bentuk tabulasi silang (*crosstab*) dengan menggunakan program SPSS dengan uji statistik *Chi-square*. Uji *Chi-square* digunakan untuk menguji pengaruh dua variabel yang menggunakan taraf signifikan $\alpha = 0,05$.

2.7 Penyajian Data

Data yang telah dianalisis akan disajikan dalam bentuk tabel dan grafik untuk memberikan gambaran mengenai frekuensi, persentase, serta rata-rata dari variabel yang diteliti, khususnya menggunakan Model *E-servqual Framework* yang mengukur kualitas layanan aplikasi *Mobile* JKN. Setiap tabel dan grafik akan dilengkapi dengan penjelasan singkat yang menginterpretasikan hasil analisis, sehingga memudahkan pembaca memahami pengaruh antara kualitas layanan aplikasi *Mobile* JKN dengan kepuasan peserta BPJS Kesehatan di Kota Makassar. Penyajian data ini bertujuan untuk mendukung kesimpulan penelitian secara jelas dan terstruktur.