

## Analisis Kepuasan Pengguna *Mobile* JKN Di Kantor Cabang BPJS Kesehatan Kabupaten Grobogan

Dena Nur Rahmatika<sup>1✉</sup>, Rani Tiara Desty<sup>2</sup>, Lindra Anggorowati<sup>3</sup>

<sup>1</sup>Universitas Ivet, <sup>2</sup>Poltekkes Kemenkes Surakarta, <sup>3</sup>Universitas Negeri Semarang

### Info Articles

*Sejarah Artikel:*

Disubmit 22 Desember 2023

Direvisi 07 November 2024

Disetujui 14 Desember 2024

*Keywords:*

BPJS Health ; Grobogan

Regency ; Mobile JKN ; User

Satisfaction

### Abstrak

Penduduk Grobogan merasa terbebani dengan prosedur pendaftaran yang memakan waktu lama. Tujuan penelitian untuk mengetahui hubungan keberhasilan sistem informasi dengan kepuasan pengguna *Mobile* JKN di Kantor Cabang BPJS Kesehatan Kabupaten Grobogan. Metode menggunakan pendekatan kuantitatif cross-sectional. Analisis data menggunakan uji *Chi-square*. Keberhasilan sistem *Mobile* JKN variabel kualitas sistem hasilnya tidak terdapat hubungan karena nilai *p-value* 0,262. Variabel kualitas informasi hasilnya tidak terdapat hubungan karena nilai *p-value* 0,361. Variabel kualitas layanan hasilnya tidak terdapat hubungan karena nilai *p-value* 0,771. Variabel penggunaan sistem hasilnya tidak terdapat hubungan karena nilai *p-value* 0,57. Variabel keuntungan pengguna hasilnya tidak terdapat hubungan karena nilai *p-value* 0,57. Kelima variabel keberhasilan sistem informasi tidak ada hubungan dengan kepuasan pengguna *Mobile* JKN di Kantor Cabang BPJS kesehatan karena *p-value* < 0,05. Saran BPJS Kesehatan Cabang Kabupaten Grobogan dapat meningkatkan layanan aplikasi *Mobile* JKN.

### Abstract

Grobogan residents feel burdened by the registration procedure which takes a long time. The research aims to determine the relationship between the success of the information system and the satisfaction of *Mobile* JKN users at the Grobogan Regency BPJS Health Branch Office. The method uses a cross-sectional quantitative approach. Data analysis used the *Chi-square* test. The success of the *Mobile* JKN system, the result of the system quality variable, is that there is no relationship because the *p-value* is 0.262. The result of the information quality variable is that there is no relationship because the *p-value* is 0.361. The result of the service quality variable is that there is no relationship because the *p-value* is 0.771. The result of the variable system use is that there is no relationship because the *p-value* is 0.57. The result of the user profit variable is that there is no relationship because the *p-value* is 0.57. The five information system success variables have no relationship with *Mobile* JKN user satisfaction at the BPJS Health Branch Office because the *p-value* is <0.05. Suggestions from BPJS Health Grobogan Regency Branch can improve the JKN *Mobile* application services.

✉ Alamat Korespondensi:

E-mail: [denanurrahma@gmail.com](mailto:denanurrahma@gmail.com)

p-ISSN 2721-8503

e-ISSN 2775-9997

## PENDAHULUAN

Teknologi informasi adalah kebutuhan primer yang mempermudah pekerjaan masyarakat melalui layanan digital dan internet. Instruksi Presiden No 3 Tahun 2003 tentang *e-Government* menyoroti perlunya kebijakan dan strategi untuk meningkatkan pelayanan publik melalui pengembangan *e-Government* (Annisa et al., 2020). BPJS Kesehatan Jawa Tengah memiliki 2,95 juta peserta per 1 Januari 2022, dengan Kabupaten Grobogan sebagai yang terbanyak, mencapai 1,14 juta orang. Kepesertaan di Grobogan pada Februari 2022 adalah 76,57% dari total peserta. Data BPJS mencatat penduduk Grobogan 876.740 dengan 1.488.947 peserta BPJS. Meskipun pemanfaatan *Mobile JKN* rendah karena keengganan peserta, BPJS berupaya meningkatkan layanan melalui *Mobile JKN*, menerapkan *e-Government* di bidang kesehatan dengan asas gotong royong. BPJS menilai efektivitas layanan berdasarkan dampak positif bagi penerima layanan. *Mobile JKN* menghemat waktu, biaya, dan meningkatkan kepuasan peserta. Kunjungan ke Kantor Cabang sebelum aplikasi adalah lebih dari 298 ribu per orang, berkurang menjadi 94 ribu kunjungan per orang setelah menggunakan aplikasi (Anwar, 2022).

Pemanfaatan *Mobile JKN* mengalami kendala pada kualitas sistem, dimana pengguna mengalami kesulitan saat registrasi, masalah lamanya kode OTP yang dikirimkan, permintaan nomor rekening pada saat pendaftaran, sulitnya proses login, dan kurangnya pemahaman terhadap fitur-fitur aplikasi. Petugas juga mengalami kesulitan karena seringnya peserta mengganti nomor handphone tanpa melaporkannya ke BPJS Kesehatan. Hal ini menyulitkan peserta dalam mengakses aplikasi tersebut (Narmansyah et al., 2022). BPJS Kesehatan mengalami kendala dalam pelayanan yang terkadang ramai, antri, dan berbelit-belit. Oleh karena itu, digitalisasi, seperti melalui aplikasi *Mobile JKN*, dianggap penting untuk memberikan kemudahan akses layanan kesehatan secara online tanpa terkendala waktu, sebagai upaya untuk mempercepat dan mempermudah pelayanan kepada pengguna BPJS (Putra et al., 2021).

Pemanfaatan *Mobile JKN* yang rendah disebabkan oleh kualitas sistem aplikasi, prosedur pendaftaran yang dianggap lama, kurangnya pengetahuan teknologi masyarakat, serta kekurangan efektivitas layanan berbasis teknologi. Perlu peningkatan cara penggunaan *Mobile JKN* untuk mengatasi masalah tersebut (Hapsari et al., 2019). Aplikasi *Mobile JKN* memberikan inovasi, mempercepat pelayanan BPJS Kesehatan, meskipun masih ada keluhan masyarakat dan keterbatasan SDM. BPJS Kesehatan merespons dengan menyediakan layanan online melalui aplikasi ini, untuk memudahkan akses layanan kesehatan bagi masyarakat (Angelita et al., 2021). Kesuksesan sistem informasi dipengaruhi oleh kualitas sistem, informasi, layanan, penggunaan, dan manfaat bersih. Model *DeLone* dan *McLean* menjadi acuan utama untuk mengukur kesuksesan ini (Wara et al., 2021). Bagaimana hubungan keberhasilan sistem informasi dengan kepuasan pengguna *Mobile JKN* di Kantor Cabang BPJS Kesehatan Kabupaten Grobogan. Tujuan dari penelitian ini mengetahui hubungan keberhasilan sistem informasi dengan kepuasan pengguna *Mobile JKN* di Kantor Cabang BPJS Kesehatan Kabupaten Grobogan.

## METODE

Penelitian ini adalah penelitian kuantitatif dengan menggunakan metode cross sectional untuk mengevaluasi hubungan antara keberhasilan sistem informasi dan kepuasan pengguna *Mobile JKN* di Kantor Cabang BPJS Kesehatan Kabupaten Grobogan. Dilakukan pada bulan Juni-Juli 2023 di Kantor BPJS Kesehatan Cabang Kabupaten Grobogan. Populasi adalah seluruh peserta BPJS di Kantor Cabang tersebut sebanyak 876.740 orang. Pengambilan sampel menggunakan teknik nonprobability sampling melalui accidental sampling. Perhitungan sampel menggunakan rumus slovin, sehingga ditentukan jumlah sampel penelitian sebanyak 100 orang. Variabel penelitian terdiri

dari *independent* (keberhasilan sistem informasi) dan *dependent* (kepuasan pengguna *Mobile JKN*). Penelitian menggunakan kuesioner untuk data primer dari pengguna *Mobile JKN* di Kantor Cabang BPJS Grobogan. Skala Guttman digunakan dalam skoring kuesioner. Selain itu, data sekunder dari referensi jurnal, media, peraturan, dan penelitian sebelumnya juga dipakai sebagai pendukung informasi. Uji validitas seluruh kuesioner dinyatakan valid nilai  $r$  hitung  $> 0,361$  dan uji reliabilitas dinyatakan reliabel. Uji normalitas data dari seluruh variabel dinyatakan tidak normal. Teknik analisis data menggunakan teknik univariat, bivariat, dan uji *Chi-square*.

## HASIL DAN PEMBAHASAN

Penelitian mengenai keberhasilan sistem informasi dan kepuasan pengguna *Mobile JKN* di Kantor BPJS Grobogan telah menampilkan hasil dari kuesioner yang mencakup data seperti jenis kelamin, usia, dan tingkat pendidikan.

**Tabel 1.** Distribusi Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

No	Jenis Kelamin	Jumlah	Persentase
1	Laki-laki	34	34%
2	Perempuan	66	66%
	Total	100	100%

Sumber: Olah Data Penelitian 2023

Berdasarkan tabel 1 menunjukkan bahwa dari 100 responden mayoritas responden adalah perempuan, sebanyak 66 responden (66%) dan responden laki-laki hanya sebanyak 34 responden (34%). Hal ini menunjukkan bahwa responden dalam penelitian ini mayoritas adalah perempuan.

**Tabel 2.** Distribusi Responden Berdasarkan Umur

No	Umur	Jumlah	Persentase
1	$\leq 32$	53	53%
2	$> 32$	47	47%
	Total	100	100%

Sumber: Olah Data Penelitian 2023

Berdasarkan tabel 2 menunjukkan dari 100 responden dengan usia  $\leq 32$  sebanyak 53 responden (53%) dan responden dengan usia  $> 32$  sebanyak 47 responden (47%). Data tersebut memperlihatkan bahwa mayoritas responden berusia  $\leq 32$ .

**Tabel 3.** Distribusi Responden Berdasarkan Pendidikan

No	Pendidikan	Jumlah	Persentase
1	SMP	17	17%
2	SMA/SMK	53	53%
3	Diploma/Sarjana	30	30%
	Total	100	100%

Sumber: Olah Data Penelitian 2023

Berdasarkan tabel 3 menunjukkan bahwa tingkat pendidikan pada penelitian ini dikategorikan menjadi SMP, SMA/SMK, dan Diploma/Sarjana dari total 100 responden dengan tingkat pendidikan terakhir SMP sebanyak 17 (17%), responden SMA/SMK 53 (53%), dan responden Diploma/Sarjana sebanyak 30 (30%). Dari data tersebut responden dengan pendidikan terakhir SMA/SMK mendominasi dengan sebanyak 53 (53%).

**Tabel 4.** Distribusi Analisis Univariat Variabel Kualitas Sistem

No	Kualitas Sistem	Jumlah	Persentase
1	Baik	85	85%
2	Kurang Baik	15	15%
	Total	100	100%

Sumber: Olah Data Penelitian 2023

Berdasarkan tabel 4 memperlihatkan bahwa responden yang menyatakan baik sebanyak 85 responden (85%). Sedangkan yang menyatakan kurang baik sebanyak 15 responden (15%). Variabel kualitas sistem menggunakan Skala Guttman dengan median pada nilai 8. Hasil uji normalitas Kolmogorov-Smirnov menunjukkan data tidak terdistribusi secara normal ( $p\text{-value}$   $0,000 < 0,05$ ). Kategori baik diberikan untuk nilai  $\geq 8$  (median), sementara nilai  $< 8$  (median) dikategorikan sebagai kurang baik. Hasil penelitian menunjukkan bahwa 85% responden menyatakan kualitas sistem baik, sejalan dengan temuan penelitian sebelumnya (Julianti & Markam, 2023) yang menunjukkan hubungan positif antara kualitas sistem dan kepuasan pengguna aplikasi *Mobile* JKN. Ini menegaskan bahwa kualitas sistem memiliki dampak besar terhadap kepuasan pengguna dan menjadi faktor kunci dalam peningkatannya.

**Tabel 5.** Distribusi Analisis Univariat Variabel Kualitas Informasi

No	Kualitas Informasi	Jumlah	Persentase
1	Baik	72	72%
2	Kurang Baik	28	28%
	Total	100	100%

Sumber: Olah Data Penelitian 2023

Berdasarkan tabel 5 memperlihatkan bahwa responden yang menyatakan baik sebanyak 72 responden (72%). Sedangkan yang menyatakan kurang baik sebanyak 28 responden (28%). Variabel kualitas informasi menggunakan Skala Guttman dengan median pada nilai 5. Hasil uji normalitas Kolmogorov-Smirnov menunjukkan data tidak terdistribusi secara normal ( $p\text{-value}$   $0,000 < 0,05$ ). Kategori baik diberikan untuk nilai  $\geq 5$  (median), sementara nilai  $< 5$  (median) dikategorikan sebagai kurang baik. Kualitas informasi dalam aplikasi, yang meliputi kejelasan, keakuratan, dan kelengkapan informasi, sangat krusial untuk meningkatkan kegunaan aplikasi *Mobile* JKN (Khotimah, 2022). Hasil penelitian di Puskesmas Meureubo, Aceh Barat, menunjukkan bahwa dari 30 responden yang menggunakan aplikasi, 20 di antaranya menyatakan kepuasan terhadap kelengkapan informasi dalam aplikasi (Bancin et al., 2023).

**Tabel 6.** Distribusi Analisis Univariat Variabel Kualitas Layanan

No	Kualitas Layanan	Jumlah	Persentase
1	Baik	70	70%
2	Kurang Baik	30	30%

Total	100	100%
-------	-----	------

Sumber: Olah Data Penelitian 2023

Berdasarkan tabel 6 memperlihatkan bahwa responden yang menyatakan baik sebanyak 70 responden (70%). Sedangkan yang menyatakan kurang baik sebanyak 30 responden (30%). Variabel kualitas layanan menggunakan Skala Guttman dengan median pada nilai 5. Hasil uji normalitas Kolmogorov-Smirnov menunjukkan data tidak terdistribusi secara normal ( $p$ -value  $0,000 < 0,05$ ). Kategori baik diberikan untuk nilai  $\geq 5$  (median), sementara nilai  $< 5$  (median) dikategorikan sebagai kurang baik. Penelitian di Kabupaten Sidoarjo menemukan bahwa kualitas layanan berperan signifikan dalam memengaruhi kepuasan pengguna Aplikasi *Mobile* JKN. Responsif layanan, kemudahan akses, dan kejelasan informasi menjadi elemen penting dalam menciptakan pengalaman yang memuaskan dan berkelanjutan dalam penggunaan aplikasi tersebut (Khusna et al., 2021).

**Tabel 7.** Distribusi Analisis Univariat Variabel Penggunaan Sistem

No	Penggunaan Sistem	Jumlah	Persentase
1	Baik	65	65%
2	Kurang Baik	35	35%
	Total	100	100%

Sumber: Olah Data Penelitian 2023

Berdasarkan tabel 7 memperlihatkan bahwa responden yang menyatakan baik sebanyak 65 responden (65%). Sedangkan yang menyatakan kurang baik sebanyak 35 responden (35%). Variabel penggunaan sistem menggunakan Skala Guttman dengan median pada nilai 5. Hasil uji normalitas Kolmogorov-Smirnov menunjukkan data tidak terdistribusi secara normal ( $p$ -value  $0,000 < 0,05$ ). Kategori baik diberikan untuk nilai  $\geq 5$  (median), sementara nilai  $< 5$  (median) dikategorikan sebagai kurang baik. Hasil penelitian di Kota Jambi menunjukkan bahwa penggunaan sistem dalam Aplikasi *Mobile* JKN dinilai efektif dengan tingkat 73,36%. Angka ini termasuk dalam rentang efektivitas antara 61-80%, menandakan keberhasilan aplikasi tersebut (Wardiah et al., 2022).

**Tabel 8.** Distribusi Analisis Univariat Variabel Keuntungan Pengguna

No	Keuntungan Pengguna	Jumlah	Persentase
1	Baik	86	86%
2	Kurang Baik	14	14%
	Total	100	100%

Sumber: Olah Data Penelitian 2023

Berdasarkan tabel 8 memperlihatkan bahwa responden yang menyatakan baik sebanyak 86 responden (86%). Sedangkan yang menyatakan kurang baik sebanyak 14 responden (14%). Variabel keuntungan pengguna menggunakan Skala Guttman dengan median pada nilai 5. Hasil uji normalitas Kolmogorov-Smirnov menunjukkan data tidak terdistribusi secara normal ( $p$ -value  $0,000 < 0,05$ ). Kategori baik diberikan untuk nilai  $\geq 5$  (median), sementara nilai  $< 5$  (median) dikategorikan sebagai kurang baik. Aplikasi *Mobile* JKN memberikan akses kesehatan fleksibel (self-service) dan inovasi seperti pendaftaran layanan online (antrean online) serta konsultasi dokter melalui obrolan (chat). Hasil penelitian di Cabang Utama Jakarta Selatan menunjukkan

bahwa 77% pengguna merasakan kemudahan akses aplikasi tersebut sebagai keuntungan utama (Angelita et al., 2021).

**Tabel 9.** Distribusi Analisis Bivariat Variabel Kualitas Sistem dengan Kepuasan Pengguna Mobile JKN di Kantor Cabang BPJS Kesehatan Kabupaten Grobogan

Kualitas Sistem	Kepuasan Pengguna				Total		P value	PR 95% (CI)
	Puas		Tidak Puas		F	%		
	F	%	F	%				
Baik	63	74%	22	26%	85	100%	0,262	0,647
Kurang Baik	9	60%	6	40%	15	100%		(0,316 - 1,325)

Sumber: Olah Data Penelitian 2023

Hasil penelitian dari tabel 9 penilaian responden baik sebesar 85 responden (85%) lebih besar dari pada yang menilai kurang baik sebesar 15 responden (15%) terhadap aplikasi *Mobile JKN BPJS Kesehatan*. Pengguna merasa puas dengan kualitas sistem aplikasi *Mobile JKN* yang baik sebesar 63 responden (74%), sedangkan sebanyak 9 responden (60%) merasa puas namun kualitas sistem yang didapat kurang baik. Di sisi lain, 22 responden (26%) merasa tidak puas namun mendapat kualitas sistem yang baik, sedangkan 6 responden (40%) merasa tidak puas dengan kualitas sistem yang kurang baik. Uji *Chi-square* menunjukkan *p-value* sebesar 0,262, yang menunjukkan tidak adanya hubungan antara kualitas sistem dengan kepuasan pengguna *Mobile JKN BPJS Kesehatan* di Kantor Cabang BPJS Kesehatan Kabupaten Grobogan. Karena *p-value* > 0,05,  $H_0$  diterima dan  $H_a$  ditolak. Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian sebelumnya tentang aplikasi *Berrybenka* di Kota Bandung pada 2021. Temuan tersebut menunjukkan bahwa kualitas sistem tidak signifikan dalam memengaruhi kepuasan pengguna. Lebih lanjut, pengguna cenderung lebih mengutamakan pelayanan dan fitur yang lengkap daripada kualitas sistem aplikasi (Amarin & Wijaksana, 2021).

**Tabel 10.** Distribusi Analisis Bivariat Variabel Kualitas Informasi dengan Kepuasan Pengguna Mobile JKN di Kantor Cabang BPJS Kesehatan Kabupaten Grobogan

Kualitas Informasi	Kepuasan Pengguna				Total		P value	PR 95% (CI)
	Puas		Tidak Puas		F	%		
	F	%	F	%				
Baik	50	69%	22	31%	72	100%	0,361	1,426
Kurang Baik	22	79%	6	21%	28	100%		(0,647 - 3,142)

Sumber: Olah Data Penelitian 2023

Hasil penelitian dari tabel 10 penilaian responden baik sebesar 72 responden (72%) lebih besar dari pada yang menilai kurang baik sebesar 28 responden (28%) terhadap aplikasi *Mobile JKN BPJS Kesehatan*. Pengguna merasa puas dengan kualitas informasi aplikasi *Mobile JKN* yang baik sebesar 50 responden (69%), sedangkan sebanyak 22 responden (79%) merasa puas namun kualitas informasi yang didapat kurang baik. Di sisi lain, 22 responden (31%) merasa tidak puas namun mendapat kualitas informasi yang baik, sedangkan 6 responden (21%) merasa tidak puas dengan kualitas informasi yang kurang baik. Uji *Chi-square* menunjukkan *p-value* sebesar 0,361, yang menunjukkan tidak adanya hubungan antara kualitas informasi dengan kepuasan pengguna *Mobile JKN BPJS Kesehatan* di Kantor Cabang BPJS Kesehatan Kabupaten Grobogan. Karena *p-*

$value > 0,05$ ,  $H_0$  diterima dan  $H_a$  ditolak. Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian sebelumnya yang menunjukkan bahwa tidak ada hubungan yang signifikan antara kualitas informasi dengan kepuasan pengguna Aplikasi *Mobile* JKN di Kota Tangerang. Artinya, tingkat kualitas informasi, yang memiliki nilai  $p-value$  sebesar 0,709 (lebih besar dari 0,05), tidak berdampak signifikan pada kepuasan pengguna aplikasi tersebut (Julianti & Markam, 2023).

**Tabel 11.** Distribusi Analisis Bivariat Variabel Kualitas Layanan dengan Kepuasan Pengguna *Mobile* JKN di Kantor Cabang BPJS Kesehatan Kabupaten Grobogan

Kualitas Layanan	Kepuasan Pengguna				Total		P value	PR 95% (CI)
	Puas		Tidak Puas		F	%		
	F	%	F	%				
Baik	51	73%	19	27%	70	100%	0,771	0,905
Kurang Baik	21	70%	9	30%	30	100%		(0,464 - 1,764)

Sumber: Olah Data Penelitian 2023

Hasil penelitian dari tabel 11 penilaian responden baik sebesar 70 responden (70%) lebih besar dari pada yang menilai kurang baik sebesar 30 responden (30%) terhadap aplikasi *Mobile* JKN BPJS Kesehatan. Pengguna merasa puas dengan kualitas layanan aplikasi *Mobile* JKN yang baik sebesar 51 responden (73%), sedangkan sebanyak 21 responden (70%) merasa puas namun kualitas layanan yang didapat kurang baik. Di sisi lain, 19 responden (27%) merasa tidak puas namun mendapat kualitas layanan yang baik, sedangkan 9 responden (30%) merasa tidak puas dengan kualitas layanan yang kurang baik. Uji *Chi-square* menunjukkan  $p-value$  sebesar 0,771, yang menunjukkan tidak adanya hubungan antara kualitas layanan dengan kepuasan pengguna *Mobile* JKN BPJS Kesehatan di Kantor Cabang BPJS Kesehatan Kabupaten Grobogan. Karena  $p-value > 0,05$ ,  $H_0$  diterima dan  $H_a$  ditolak. Hasil ini didukung penelitian sebelumnya bahwa di Cabang Samarinda Bank Muamalat menunjukkan bahwa tidak ada keterkaitan langsung antara kualitas layanan dan loyalitas pelanggan. Namun, ada hubungan yang jelas antara kepuasan pelanggan dan tingkat loyalitas (Sriwahyuni et al., 2019). Sementara penelitian terbaru tahun 2022 mengenai kualitas layanan *Mobile* JKN menunjukkan adanya hubungan signifikan di wilayah Jabodetabek (Khotimah, 2022). Semakin tinggi kualitas pelayanan *responsiveness* (ketanggapan) dengan kepuasan maka akan semakin tinggi pula Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) (Pratiwi, 2023).

**Tabel 12.** Distribusi Analisis Bivariat Variabel Penggunaan Sistem dengan Kepuasan Pengguna *Mobile* JKN di Kantor Cabang BPJS Kesehatan Kabupaten Grobogan

Penggunaan Sistem	Kepuasan Pengguna				Total		P value	PR 95% (CI)
	Puas		Tidak Puas		F	%		
	F	%	F	%				
Baik	48	74%	17	26%	65	100%	0,575	0,832
Kurang Baik	24	69%	11	31%	35	100%		(0,440 – 1,574)

Sumber: Olah Data Penelitian 2023

Hasil penelitian dari tabel 12 penilaian responden baik sebesar 65 responden (65%) lebih besar dari pada yang menilai kurang baik sebesar 35 responden (35%) terhadap aplikasi *Mobile* JKN BPJS Kesehatan. Pengguna merasa puas dengan penggunaan sistem aplikasi *Mobile* JKN yang baik sebesar

48 responden (74%), sedangkan sebanyak 24 responden (69%) merasa puas namun penggunaan sistem yang didapat kurang baik. Di sisi lain, 17 responden (26%) merasa tidak puas namun mendapat penggunaan sistem yang baik, sedangkan 11 responden (31%) merasa tidak puas dengan penggunaan sistem yang kurang baik. Uji *Chi-square* menunjukkan *p-value* sebesar 0,575, yang menunjukkan tidak adanya hubungan antara penggunaan sistem dengan kepuasan pengguna *Mobile JKN BPJS Kesehatan* di Kantor Cabang BPJS Kesehatan Kabupaten Grobogan. Karena *p-value* > 0,05,  $H_0$  diterima dan  $H_a$  ditolak. Hasil tersebut sesuai dengan penelitian bahwa kualitas sistem pada aplikasi *Berrybenka* tidak berdampak positif pada kepuasan konsumen. Nilai signifikansi sebesar 0,238 (lebih besar dari 0,05) menunjukkan bahwa kualitas sistem tidak memengaruhi kepuasan konsumen. Konsumen lebih tertarik pada aspek pelayanan dan kelengkapan fitur dalam aplikasi, sehingga kualitas sistem tidak menjadi faktor utama dalam menentukan kepuasan konsumen pada *Berrybenka* (Amarin & Wijaksana, 2021).

**Tabel 13.** Distribusi Analisis Bivariat Variabel Keuntungan Pengguna dengan Kepuasan Pengguna *Mobile JKN* di Kantor Cabang BPJS Kesehatan Kabupaten Grobogan

Keuntungan Pengguna	Kepuasan Pengguna				Total		P value	PR 95% (CI)
	Puas		Tidak Puas		F	%		
	F	%	F	%				
Baik	63	73%	23	27%	86	100%	0,488	1,335
Kurang Baik	9	64%	5	36%	14	100%		(0,609 - 2,928)

Sumber: Olah Data Penelitian 2023

Hasil penelitian dari tabel 13 penilaian responden baik sebesar 86 responden (86%) lebih besar dari pada yang menilai kurang baik sebesar 14 responden (14%) terhadap aplikasi *Mobile JKN BPJS Kesehatan*. Pengguna merasa puas dengan keuntungan pengguna aplikasi *Mobile JKN* yang baik sebesar 63 responden (73%), sedangkan sebanyak 9 responden (64%) merasa puas namun keuntungan pengguna yang didapat kurang baik. Di sisi lain, 23 responden (27%) merasa tidak puas namun mendapat keuntungan pengguna yang baik, sedangkan 5 responden (36%) merasa tidak puas dengan keuntungan pengguna yang kurang baik. Uji *Chi-square* menunjukkan *p-value* sebesar 0,488, yang menunjukkan tidak adanya hubungan antara keuntungan pengguna dengan kepuasan pengguna *Mobile JKN BPJS Kesehatan* di Kantor Cabang BPJS Kesehatan Kabupaten Grobogan. Karena *p-value* > 0,05,  $H_0$  diterima dan  $H_a$  ditolak. Hasil tersebut tidak sama dengan penelitian mengenai keuntungan atau manfaat dari pengguna karena hasil penelitian menunjukkan bahwa penggunaan teknologi RDS (Remote Desktop Services) berhubungan langsung dengan manfaat yang diperoleh dari aplikasi tersebut. Kualitas penggunaan RDS dapat berdampak pada peningkatan atau penurunan manfaat keseluruhan dari aplikasi RDS. Oleh karena itu, perbaikan dalam penggunaan aplikasi RDS oleh manajemen PT KAI sangat penting untuk memastikan potensi manfaat maksimal dari aplikasi tersebut (Achmad Setiawan et al., 2017).

**SIMPULAN**

Penelitian tentang analisis kepuasan pengguna *Mobile JKN* di Kantor Cabang BPJS Kesehatan Kabupaten Grobogan dapat disimpulkan bahwa tidak terdapat hubungan yang signifikan antara kualitas informasi dengan kepuasan pengguna *Mobile JKN*. Variabel kualitas sistem, kualitas informasi, kualitas layanan, tingkat penggunaan sistem, dan keuntungan pengguna tidak menunjukkan keterkaitan yang signifikan dengan kepuasan pengguna aplikasi *Mobile JKN*. Hal ini

disimpulkan berdasarkan nilai *p-value* yang diperoleh, di mana semua nilai *p-value* dari variabel lebih kecil dari tingkat signifikansi yang ditetapkan (0,05). Diharapkan hasil penelitian ini dapat dijadikan sebagai sumber pertimbangan dan masukan bagi BPJS Kesehatan untuk mengevaluasi sehingga dapat meningkatkan tingkat kepuasan peserta BPJS melalui kualitas layanan pada aplikasi *Mobile JKN*.

## DAFTAR PUSTAKA

- Achmad Setiawan, Sunarto, D., & Santoso, R. (2017). Analisis Kesuksesan Rail Document System (RDS) Pada Pegawai PT.KAI DAOP 8 Surabaya Dengan Menggunakan Metode Delone dan McLean. *JSIK*, 6(10), 1–10.
- Amarin, S., & Wijaksana, T. I. (2021). Pengaruh Kualitas Sistem , Kualitas Informasi , dan Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Konsumen ( Studi Pada Pengguna Aplikasi Berrybenka di Kota Bandung ). *Business Management Analysis Journal (BMAJ)*, 4(1), 37–52.
- Angelita, M., Lukman, S., & Tahir, I. (2021). Inovasi Dan Efektivitas Pelayanan Melalui *Mobile JKN* Pada BPJS Kesehatan Di Jakarta Selatan. *Medium*, 9(2), 292–305. [https://doi.org/10.25299/medium.2021.vol9\(2\).10073](https://doi.org/10.25299/medium.2021.vol9(2).10073)
- Annisia, N., Pradana, D. S., & Suharso, W. (2020). Evaluasi Aplikasi *Mobile* Jaminan Kesehatan Nasional (JKN) di Kota Malang Ditinjau Dari Aspek Usability. *Jurnal Repositor*, 2(12), 1689–1699.
- Anwar, S. (2022). Kepesertaan BPJS Kesehatan di Grobogan Masih 76 Persen. Diambil 7 Juli 2023, dari <https://info-muria.murianews.com/saiful-anwar/277376/kepesertaan-bpjs-kesehatan-di-grobogan-masih-76-persen>
- Bancin, Y. S., Nabela, D., & Jihad, F. F. (2023). Hubungan Kualitas Informasi *Mobile Jkn* Dengan Kepuasan Pengguna pada Tenaga Kerja Pukesmas Meureubo Aceh Barat. *PREPOTIF: Jurnal Kesehatan Masyarakat*, 7(1), 1132–1138.
- Hapsari, W. D., Kiki, N., & Riniasih, W. (2019). Analisis Minat Masyarakat Dalam Keikutsertaan Bpjs Kesehatan Di Kecamatan Gabus Kabupaten Grobogan. In *Seminar Nasional UNRIYO* (hal. 284–295).
- Julianti, A., & Markam, H. (2023). Kepuasan Pengguna *Mobile JKN* menggunakan Delone dan Mclean Framework. *Health Information : Jurnal Penelitian*, 15(2), 1–8.
- Khotimah, N. (2022). Pengaruh Kualitas Sistem, Kualitas Layanan, Dan Kualitas Informasi Pada Aplikasi *Mobile JKN* Terhadap Kepuasan Peserta BPJS Kesehatan Di Wilayah Jabodetabek. *Jurnal Akuntansi dan Manajemen Bisnis*, 2(2), 69–76. <https://doi.org/10.56127/jaman.v2i2.182>
- Khusna, A., Ridwandono, D., & Pratama, A. (2021). Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Dan Penggunaan Berkelanjutan Aplikasi *Mobile Jkn* Di Kabupaten Sidoarjo. *Jurnal Informatika dan Sistem Informasi (JIFoSI)*, 2(2), 152–161.
- Narmansyah, S., Rahmadani, S., Arifin, M. A., Thaha, R. M., Administrasi, D., & Kesehatan, K. (2022). Analisis Pemanfaatan Sistem Informasi *JKN Mobile* Di Kota Makassar. In *SEHATRAKYAT (Jurnal Kesehatan Masyarakat)* (Vol. 1, hal. 196–204). <https://doi.org/10.54259/sehatrakyat.v1i3.1082>
- Pratiwi, P. M. D. A. W. (2023). Analisis Kualitas Pelayanan Kesehatan Terhadap Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) Di Poli KIA Puskesmas X Demak. *FASKES: Jurnal Farmasi, Kesehatan Dan Sains*, 1(3), 94–107. <https://doi.org/https://doi.org/10.32665/faskes.v1i3.2283>
- Putra, B. K., Dewi, R. M., Fadilah, Y. H., & Roziqin, A. (2021). Reformasi Birokrasi dalam Pelayanan *Mobile JKN* di Kota Malang. *Jurnal Ilmiah Publika*, 9(1), 1–13.
- Sriwahyuni, E., Hidayah, S., & Kuleh, J. (2019). Studi empiris tentang hubungan langsung kualitas layanan dan kepuasan pelanggan terhadap loyalitas pelanggan. *Jurnal Ilmu Manajemen Mulawarman (JIMM)*, 4(1).
- Wara, L. S., Kalangi, L., & Gamaliel, H. (2021). Pengujian Model Kesuksesan Sistem Informasi DeLone dan McLean Pada Sistem Aplikasi Pemeriksaan (SIAP) di Badan Pemeriksaan Keuangan Republik Indonesia Perwakilan Provinsi Sulawesi Utara. *Jurnal Riset Akuntansi dan Auditing (GOODWILL)*, 12(1), 1–15.
- Wardiah, R., Izhar, M. D., & Lanita, U. (2022). Studi Efektivitas Aplikasi *Mobile Jkn* Pada Peserta Jaminan Kesehatan Nasional (JKN) Kota Jambi. *Jurnal Endurance*, 7(3), 607–614. <https://doi.org/10.22216/jen.v7i3.1664>