

Analisis Kualitas Layanan pada Aplikasi Mobile JKN dengan Tingkat Kepuasan Pengguna Mobile JKN BPJS Kesehatan di Kabupaten Demak

Saidatur Rohmah¹✉, Rani Tiara Desty², Wahyuni Arumsari³

^{1,3} Universitas Ivet, ² Poltekkes Kemenkes Surakarta, Indonesia

Info Articles

Sejarah Artikel:

Disubmit 02 Maret 2024

Direvisi 18 Maret 2024

Disetujui 06 Juli 2024

Keywords:

BPJS health; mobile JKN; service quality

Abstrak

Kabupaten Demak merupakan bagian wilayah kerja BPJS Kesehatan Cabang Semarang dengan tingkat kepenggunaan layanan mencapai 86,96% pada Maret 2022. Tujuan penelitian ini adalah menganalisis hubungan kualitas layanan aplikasi mobile JKN dengan kepuasan pengguna mobile JKN BPJS Kesehatan di Kabupaten Demak. Metode penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan jenis cross-sectional untuk menganalisis hubungan kualitas layanan aplikasi mobile JKN dan kepuasan pengguna di Kabupaten Demak. Teknik analisis data menggunakan analisis univariat dan bivariat dengan uji Chi-Square. Hasil penelitian menunjukkan bahwa terdapat hubungan antara kualitas layanan pada aplikasi mobile JKN dengan kepuasan pengguna mobile JKN BPJS Kesehatan di Kabupaten Demak yang meliputi komponen: efisien (*efficiency*) dengan nilai *p-value* $0,002 < 0,05$; pemenuhan (*fulfilment*) nilai *p-value* $0,002 < 0,05$; ketersediaan sistem (*system availability*) nilai *p-value* $0,004 < 0,05$; kerahasiaan (*privacy*) nilai *p-value* $0,000 < 0,05$; ketanggapan (*responsiveness*) nilai *p-value* $0,001 < 0,05$; kompensasi (*compensasi*) nilai *p-value* $0,032 < 0,05$; kontak (*contact*) nilai *p-value* $0,319 > 0,05$. Dari 7 dimensi hanya dimensi kontak yang tidak ada hubungan dengan kepuasan pengguna mobile JKN BPJS kesehatan karena nilai $> 0,05$. Adapun secara keseluruhan presentase kepuasan pengguna sebesar 80%. Dapat disimpulkan bahwa untuk meningkatkan nilai kepuasan pengguna mobile JKN, maka kualitas layanan pada dimensi kotak perlu ditingkatkan.

Abstract

Demak Regency is part of the working area of BPJS Kesehatan Semarang Branch with a service usage rate of 86.96% in March 2022. The purpose of this study is to analyze the relationship between the quality of JKN mobile application services with the satisfaction of JKN BPJS Kesehatan mobile users in Demak Regency. This research method uses a quantitative approach with a cross-sectional type to analyze the relationship between JKN mobile application service quality and user satisfaction in Demak Regency. The data analysis technique uses univariate and bivariate analysis with the Chi-square test. The results showed that there was a relationship between the quality of service on the JKN mobile application and the satisfaction of JKN BPJS Kesehatan mobile users in Demak Regency which included the following components: efficient (*Efficiency*) with a *p-value* of $0.002 < 0.05$; fulfillment (*fulfilment*) *p-value* $0.002 < 0.05$; System Availability *p-value* $0.004 < 0.05$; Privacy *P-value* $0.000 < 0.05$ responsiveness *p-value* $0.001 < 0.05$; compensation *p-value* $0.032 < 0.05$; contact *p-value* $0.319 > 0.05$. Of the 7 dimensions, only the contact dimension has no relationship with the satisfaction of JKN BPJS Kesehatan mobile users because the value is > 0.05 . The overall percentage of user satisfaction is 80%. It can be concluded that to increase the satisfaction value of JKN mobile users, the quality of service in the box dimension needs to be improved.

PENDAHULUAN

Pertumbuhan pengguna internet yang signifikan di Indonesia telah memberikan peluang besar bagi media online untuk memainkan peran penting dalam meningkatkan layanan kesehatan, sejalan dengan implementasi Jaminan Kesehatan Nasional (JKN) yang dilaksanakan oleh BPJS Kesehatan. Undang-Undang Nomor 24 Tahun 2011 tentang Badan Penyelenggara Jaminan (BPJS) membentuk dua badan penyelenggara jaminan sosial, yaitu BPJS Kesehatan dan BPJS Ketenagakerjaan. BPJS Kesehatan bertanggung jawab atas pelaksanaan Jaminan Kesehatan Nasional (JKN) yang diimplementasikan sejak 1 Januari 2014 (Budiati et al., 2020).

Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS) Kesehatan sedang melakukan inovasi digital untuk mengikuti perkembangan teknologi informasi yang pesat. Salah satu solusi yang dilakukan adalah meluncurkan aplikasi bernama "Mobile JKN" pada tanggal 15 November 2017. Aplikasi ini bertujuan untuk mengatasi keluhan antrian panjang di kantor BPJS Kesehatan serta mempermudah kebutuhan pengguna dan calon pengguna JKN-KIS. Mobile JKN pada dasarnya merupakan sebuah aktivitas administratif yang umumnya dilakukan di kantor cabang atau fasilitas kesehatan (Komala & Firdaus, 2020).

Pelayanan yang berkualitas sudah sangat berkembang dengan memanfaatkan teknologi informasi dan komunikasi sebagai strategi untuk mencapai keberhasilan sebuah perusahaan atau lembaga. Mobile JKN merupakan salah satu inovasi layanan yang memanfaatkan kemajuan teknologi informasi dan komunikasi yang telah disesuaikan dengan kebutuhan para pengguna, guna mempermudah proses layanan bagi mereka (Abidin et al., 2022). Mobile JKN adalah salah satu bentuk penerapan *E-servqual* yang merupakan pengembangan dari konsep *Service Quality* yang diadaptasi untuk digunakan pada media elektronik, khususnya internet.

Aplikasi Mobile JKN BPJS Kesehatan didesain untuk memberikan layanan yang cepat dan mudah diakses oleh masyarakat. Aplikasi ini dapat digunakan kapan saja dan di mana saja tanpa batasan waktu, sehingga pengguna dapat memanfaatkan layanan *self-service* dengan mudah. Inovasi pelayanan ini diharapkan dapat memenuhi kepuasan pelanggan sebagai pengguna BPJS Kesehatan, karena kepuasan pelanggan adalah perbedaan antara harapan yang diinginkan dan hasil kinerja yang diterima. Oleh karena itu, BPJS Kesehatan berusaha untuk memberikan layanan yang lebih baik dengan menggunakan teknologi informasi seperti aplikasi mobile JKN.

Kabupaten Demak merupakan salah satu wilayah yang tercakup dalam wilayah kerja BPJS Kesehatan Cabang Semarang. Pada tanggal 1 Maret 2022, tercatat bahwa capaian kepenggunaan di wilayah tersebut mencapai 86,96% dari jumlah penduduk atau sekitar 1.394.178 pengguna layanan BPJS. Selain itu, di wilayah Kabupaten Demak terdapat 102 Fasilitas Kesehatan Tingkat Pertama (FKTP), 5 Rumah Sakit Tingkat Lanjut (FKRTL), 1 laboratorium, dan 3 optik yang menjalin kerjasama dengan BPJS Kesehatan. Hal ini menunjukkan bahwa BPJS Kesehatan telah berupaya untuk menyediakan akses layanan kesehatan yang memadai bagi masyarakat di wilayah Kabupaten Demak (Dinas Kominfo Kabupaten Demak, 2022).

Adapun alasan dipilihnya lokasi penelitian di Kabupaten Demak karena belum pernah dilakukan penelitian yang mengenai analisis kualitas layanan pada aplikasi mobile JKN dengan kepuasan pengguna BPJS Kesehatan. Analisis terhadap kualitas pelayanan yang diberikan oleh aplikasi JKN Mobile diharapkan dapat memberikan gambaran yang lebih jelas mengenai keberhasilan aplikasi tersebut dalam memenuhi kebutuhan dan harapan para pengguna. Dengan demikian, BPJS Kesehatan dapat lebih meningkatkan kualitas pelayanan dan menjamin kepuasan para pengguna aplikasi JKN Mobile. Berdasarkan uraian diatas maka tujuan dari penelitian ini adalah untuk menganalisis kualitas layanan pada aplikasi mobile JKN dengan tingkat kepuasan pengguna mobile JKN BPJS di kabupaten Demak.

METODE

Pendekatan yang digunakan dalam penelitian ini adalah kuantitatif analitik yang dilakukan untuk memperoleh fakta dari gejala yang ada di lokasi penelitian terkait hubungan kualitas layanan aplikasi mobile JKN terhadap kepuasan pengguna mobile JKN. Penelitian ini dilaksanakan pada bulan Maret sampai Juli 2023. Studi *cross-sectional* dipilih guna mengambil sampel data pada waktu yang sama dan dilakukan hanya dalam waktu yang terbatas. Pengambilan sampel menggunakan *purposive sampling* dengan populasi seluruh pengguna aplikasi mobile JKN di Kabupaten Demak dan ditentukan berdasarkan kriteria inklusi dan eksklusi yang ditetapkan peneliti. Adapun kriteria inklusi meliputi penggunaan aplikasi mobile JKN mampu memberikan persetujuan untuk berpartisipasi menjadi responden. Sedangkan eksklusi yaitu bukan pengguna aplikasi mobile JKN di Kantor BPJS Kabupaten Demak dan tidak mengisi kuesioner dengan lengkap.

Variabel independen dalam penelitian ini adalah kualitas layanan mobile JKN menggunakan 7 dimensi yaitu efisien (*efficiency*), pemenuhan (*fulfillment*), ketersediaan sistem (*system availability*), kerahasiaan (*privacy*), ketanggapan (*responsiveness*), kompensasi (*compensation*), kontak (*contact*). Variabel dependen dalam penelitian ini adalah kepuasan pengguna mobile JKN. Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh pengguna aplikasi mobile JKN di Kabupaten Demak sebanyak 1.394.178 pengguna layanan BPJS. Sampel dihitung menggunakan Rumus Slovin dengan hasil 100 responden instrumen penelitian menggunakan kuesioner berupa *google form* yang telah di uji validitas dan reliabilitas data kemudian melalui proses pengolahan menggunakan aplikasi SPSS versi 21. Pengolahan data ini dilakukan dengan analisis univariat dan bivariat menggunakan analisis uji *chi-square*.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Penelitian mengenai hubungan kualitas layanan pada aplikasi mobile JKN dengan tingkat kepuasan pengguna mobile JKN BPJS Kesehatan di Kabupaten Demak dilakukan dalam jangka waktu kurang lebih lima bulan. Berdasarkan penelitian, maka didapatkan informasi seputar karakteristik responden yang tersaji dalam tabel 1 di bawah ini. Sebagian besar responden adalah perempuan (56%) dibandingkan dengan laki-laki (44%) paling banyak responden berada pada usia ≤ 30 (73%) dengan tingkat pendidikan terbaik adalah SMA/SMK/MA yaitu sebesar (77%).

Kepuasan pasien diukur menggunakan dua belas pertanyaan yang telah melalui uji validitas dan reliabilitas (tabel 2). Setelah dilakukan uji normalitas, maka diketahui bahwa variabel kepuasan pasien terdistribusi tidak normal dengan nilai p-value sebesar 0,071 ($< 0,05$, median = 6). Hasil kepuasan pengguna aplikasi mobile JKN tersaji pada tabel 1 yang menyatakan bahwa sebagian besar responden merasa puas (59%) dengan layanan aplikasi mobile JKN. Hasil ini dirasa kurang cukup baik bagi pengguna aplikasi mobile JKN mengingat masih banyak pengguna menyatakan ketidakpuasan yaitu sebesar (41%). Dengan demikian, BPJS kesehatan dapat lebih meningkatkan kualitas layanan dan menjamin kepuasan para pengguna aplikasi JKN Mobile.

Tabel 1. Distribusi Responden

Variabel	n	%
Jenis Kelamin		
Laki-laki	44	44%
Perempuan	56	56%

Total	100	100%
Umur		
≤ 30	73	73%
> 30	27	27%
Total	100	100%
Pendidikan		
SD	1	1%
SMP/MTs	9	9%
SMA/SMK/MA	77	77%
Diploma/Sarjana	13	13%
Total	100	100%
Kepuasan Pasien		
Puas	59	59%
Tidak Puas	41	41%
Total	100	100%

Sumber: Data Primer Penelitian 2023

Jaminan Kesehatan Nasional merupakan bagian dari Sistem Jaminan Sosial Nasional (SJSN) yang diatur melalui Asuransi Kesehatan Sosial yang bersifat wajib berdasarkan Undang-Undang No. 40 Tahun 2004 tentang Sistem Jaminan Sosial Nasional. Tujuan dari JKN adalah untuk memastikan bahwa seluruh penduduk Indonesia dilindungi oleh sistem asuransi sehingga dapat memenuhi kebutuhan dasar kesehatan yang layak. BPJS Kesehatan berkomitmen untuk memberikan pelayanan terbaik kepada masyarakat, baik dalam hal pelayanan kesehatan maupun informasi (Krisdayanti, 2021).

Tabel 2. Distribusi Pertanyaan Kepuasan Pengguna Mobile JKN

No.	Pertanyaan	Ya		Tidak	
		f	%	f	%
1.	Apakah prosedur pelayanan pada aplikasi mobile JKN mudah dipahami oleh pengguna?	73	73%	27	27%
2.	Apakah persyaratan pelayanan pada aplikasi mobile JKN mudah dipenuhi oleh pengguna?	67	67%	33	33%
3.	Apakah Mobile JKN memberikan pelayanan dengan cepat untuk memenuhi kebutuhan pengguna?	61	61%	39	39%
4.	Apakah iuran keanggotaan yang dikenakan aplikasi mobile JKN cukup terjangkau oleh pengguna?	53	53%	47	47%
5.	Apakah biaya yang dikeluarkan sesuai dengan pelayanan yang didapatkan oleh pengguna?	49	49%	51	51%
6.	Apakah aplikasi mobile JKN memberikan kepastian jadwal pelayanan kepada pengguna?	46	46%	54	54%
7.	Apakah aplikasi mobile JKN memberikan kenyamanan dalam pengolahan data peserta?	49	49%	51	51%
8.	Apakah aplikasi mobile JKN memberikan jaminan keamanan terhadap data pribadi dan kesehatan peserta?	51	51%	49	49%
9.	Apakah pengguna merasa terbantu dengan layanan aplikasi mobile JKN?	59	59%	41	41%
10.	Apakah pengguna merasa puas dengan layanan aplikasi mobile JKN?	65	65%	35	35%
11.	Apakah pengguna merasa nyaman dengan	73	73%	27	27%

12.	komunikasi layanan aplikasi mobile JKN? Apakah aplikasi mobile JKN memberikan layanan yang sesuai dengan kebutuhan dan harapan pengguna?	78	78%	22	22%
-----	---	----	-----	----	-----

Sumber: Data Primer Penelitian 2023

Sebagian besar responden merasakan pelayanan mobile JKN puas, hal tersebut dapat dilihat sebanyak 78% responden menyatakan aplikasi mobile JKN memberikan layanan yang sesuai dengan kebutuhan dan harapan pengguna, sebanyak 73% responden menyatakan jika prosedur pelayanan pada aplikasi mobile JKN mudah dipahami oleh pengguna, dan sebanyak 73% responden menyatakan prosedur pelayanan pada aplikasi mobile JKN mudah dipahami oleh pengguna di Kabupaten Demak.

Komponen ketidakpuasan pengguna mobile JKN terhadap layanan dapat dilihat pada tabel 2 di atas. Pertanyaan terkait dengan kepastian jadwal pelayanan mendominasi ketidakpuasan pengguna, yaitu sebesar 54%. Kepastian jadwal pelayanan terbatasnya sumber daya seperti tenaga medis, peralatan, dan kendaraan medis dapat bervariasi setiap hari. Keputusan Menteri 20 Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 63/KEP/M.PAN/7/2003 telah menetapkan prinsip pelayanan yang terdiri dari 14 unsur yang relevan, valid, dan reliabel sebagai dasar pengukuran indeks kepuasan masyarakat. Unsur-unsur tersebut meliputi prosedur pelayanan, persyaratan pelayanan, kejelasan petugas pelayanan, kedisiplinan petugas pelayanan, tanggung jawab petugas pelayanan, kemampuan petugas pelayanan, kecepatan pelayanan, keadilan mendapatkan pelayanan, kesopanan dan keramahan petugas, kewajaran biaya pelayanan, kepastian biaya pelayanan, kepastian jadwal pelayanan, kenyamanan lingkungan, dan keamanan pelayanan (Sari, 2021).

Berdasarkan tabel 3 di bawah ini terlihat bahwasannya kualitas layanan mobile JKN diukur menggunakan lima komponen kepuasan diantaranya efisien (*efficiency*), pemenuhan (*fullfilment*), ketersediaan sistem (*system availability*), kerahasiaan (*privacy*), ketanggapan (*responsiveness*), kompensasi (*compensation*), kontak (*contact*). Berdasarkan hasil penelitian, sebagian besar responden menyatakan bahwa kualitas layanan pada aplikasi mobile JKN efisien (68%), terpenuhi (69%), tersedia sistem (63%), rahasia (54%), tanggap (62%), kompensasi (62%), kontak (64%).

Pada komponen ketersediaan sistem kualitas layanan mobile JKN di Kabupaten Demak menunjukkan dari 100 responden menyatakan ketersediaan sistem mobile JKN dengan kategori tersedia sistem sebanyak 63 responden (63%). Sedangkan kategori tidak tersedia sistem sebanyak 37 responden (37%). Hal ini terjadi karena responden menyatakan 4 pertanyaan tertinggi yang menjawab tidak pada pertanyaan ketersediaan sistem yaitu waktu membuka sistem mobile JKN cepat sehingga pengguna dapat mengakses dengan mudah sebanyak 45%, sistem mobile JKN dapat diakses dimana saja oleh pengguna sebanyak 37%, sistem mobile JKN dapat diakses tanpa hambatan sebanyak 30%, dan sistem mobile JKN dapat diakses kapan saja oleh pengguna 29%. Hasil uji Chi-Square menunjukkan nilai p-value sebesar 0,004, yang menunjukkan adanya hubungan yang signifikan antara ketersediaan sistem dan tingkat kepuasan pengguna. Hasil penelitian juga menunjukkan bahwa tingkat signifikansi sebesar 5% ($\alpha = 0,05$), dengan nilai sebesar 0,000 yang lebih kecil dari 0,05. Hal ini berarti bahwa responden menganggap perusahaan telah memberikan kualitas layanan elektronik (*e-servqual*) yang tinggi kepada mereka (Susilawati & Erlina).

Variabel ketanggapan juga menunjukkan hubungan yang signifikan dengan kepuasan pengguna mobile JKN. Sebanyak 62% responden merasa bahwa aplikasi mobile JKN BPJS Kesehatan responsif, sementara 38% responden menganggap tidak responsif. Hasil uji Chi-Square menunjukkan nilai p-value sebesar 0,001, yang menunjukkan adanya hubungan yang signifikan antara ketanggapan aplikasi dan tingkat kepuasan pengguna. Hasil tersebut sama dengan penelitian mengenai layanan mobile JKN dengan kepuasan pengguna BPJS KIS, ditemukan bahwa variabel ketanggapan memiliki hubungan yang positif dan signifikan terhadap kepuasan pengguna. Hal ini

dapat dilihat dari nilai koefisien ketanggapan sebesar 0,599 yang positif, serta nilai signifikansi sebesar 0,000 yang lebih kecil dari 0,05. Hasil ini menunjukkan bahwa ketanggapan dalam layanan mobile JKN memiliki hubungan yang kuat dalam meningkatkan kepuasan pengguna BPJS KIS (Komala & Firdaus, 2020). Hasil tersebut sejalan dengan penelitian tentang variabel ketanggapan (*responsiveness*), penelitian ini menunjukkan bahwa variabel *responsiveness* berhubungan terhadap kepuasan pengguna aplikasi mobile PLN. Hasilnya diperoleh dari perbandingan nilai T hitung (2,608) dengan nilai T tabel (1,985).

Tabel 3. Variabel Kualitas Pelayanan

Komponen	n	%
Efisien (<i>Efficiency</i>)		
Efisien	68	68%
Tidak efisien	32	32%
Total	100	100%
Pemenuhan (<i>Fulfillment</i>)		
Terpenuhi	69	69%
Tidak terpenuhi	31	31%
Total	100	100%
Ketersediaan sistem (<i>System availability</i>)		
Tersedia	63	63%
Tidak tersedia	37	37%
Total	100	100%
Kerahasiaan (<i>Privacy</i>)		
Rahasia	54	54%
Tidak rahasia	46	46%
Total	100	100%
Ketanggapan (<i>Responsiveness</i>)		
Tanggap	62	62%
Tidak tanggap	38	38%
Total	100	100%
Kompensasi (<i>Compensation</i>)		
Memberi kompensasi	62	62%
Tidak kompensasi	38	38%
Total	100	100%
Kontak (<i>Contact</i>)		
Tersedia kontak	64	64%
Tidak tersedia kontak	36	36%
Total	100	100%

Sumber: Data Primer Penelitian 2023

Tabel 4. Analisis Bivariat Variabel Efisien dan Kepuasan Pengguna

	Kepuasan Pengguna						P Value
	Puas		Tidak Puas		Total		
	F	%	F	%	F	%	
Efisien (<i>Efficiency</i>)							
Efisien	37	37%	31	31%	68	100%	0,002
Tidak Efisien	22	22%	10	10%	32	100%	
Pemenuhan (<i>Fulfillment</i>)							
Terpenuhi	36	36%	31	31%	67	100%	0,002
Tidak Terpenuhi	10	10%	23	23%	33	100%	
Ketersediaan Sistem (<i>System Availability</i>)							

Tersedia Sistem	37	37%	31	31%	68	100%	0,004
Tidak Tersedia Sistem	22	22%	10	10%	32	100%	
Kerahasiaan (Privacy)							
Rahasia	36	36%	18	18%	54	100%	0,000
Tidak Rahasia	23	23%	23	23%	46	100%	
Ketanggapan (Responsiveness)							
Tanggap	33	33%	29	29%	62	100%	0,001
Tidak Tanggap	26	26%	19	19%	38	100%	
Kompensasi (Compensation)							
Memberi Kompensasi	33	33%	29	29%	62	100%	0,032
Tidak Memberi Kompensasi	26	26%	19	19%	38	100%	
Kontak (Contact)							
Tersedia Kontak	18	18%	21	21%	39	100%	0,319
Tidak Tersedia Kontak	30	30%	31	31%	61	100%	

Sumber: Data Primer Penelitian 2023

Nilai koefisien *efficiency* memiliki nilai positif yaitu sebesar 0,594 dan nilai signifikansi sebesar $0,000 < 0,05$ atau H_0 ditolak. Artinya variabel *efficiency* memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pengguna. Dengan ini menunjukkan bahwa variabel *efficiency* berpengaruh positif dan signifikan terhadap variabel kepuasan peserta. Maka hipotesis H_1 diterima. Hasil penelitian relevan dengan penelitian yaitu Febrianta dan Indrawati (2016) yang Menganalisis pengaruh kualitas layanan mobile banking terhadap kepuasan nasabah Bank BCA di kota Bandung dan penelitian (Safira et al., 2017) menganalisis kualitas layanan website Bukalapak terhadap kepuasan pengguna menggunakan E-S-QUAL. Kedua penelitian terdahulu menyatakan bahwa *efficiency* memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan peserta.

Nilai koefisien *fulfillment* memiliki nilai positif yaitu sebesar 0,002 dan nilai signifikansi sebesar $0,002 = 0,002 < 0,05$ atau H_0 ditolak. Artinya variabel *fulfillment* pengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pengguna. Hasil penelitian relevan dengan penelitian (Chesanti & Setyorini, n.d.) yang menganalisis pengaruh *E-Service Quality* terhadap kepuasan pelanggan sebagai pengguna aplikasi PLN Mobile menyatakan bahwa *fulfillment* berpengaruh positif signifikan terhadap kepuasan peserta JKN-KIS.

Nilai koefisien sistem *availability* memiliki nilai positif yaitu sebesar 0,004 dan nilai signifikansi sebesar $0,004 = 0,004 < 0,05$ atau H_0 ditolak. Artinya variabel *system availability* pengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pengguna. Hasil ini didukung penelitian sebelumnya bahwa aplikasi McDelivery di ponsel memiliki hubungan yang besar terhadap kepuasan pelanggan Generasi Z. Dalam penelitian ini, ketersediaan sistem (*system availability*) memiliki nilai 3,40 menunjukkan betapa pentingnya ketersediaan aplikasi tersebut bagi para konsumen. Hasil penelitian juga menunjukkan bahwa tingkat signifikansi sebesar 5% ($\alpha = 0,05$), dengan nilai sebesar 0,000 yang lebih kecil dari 0,05.

Nilai koefisien *privacy* memiliki nilai positif yaitu sebesar 0,000 dan nilai signifikansi sebesar $0,000 = 0,000 > 0,05$ atau H_0 ditolak. Dengan ini menunjukkan bahwa variabel *privacy* berpengaruh terhadap kepuasan pengguna. Penelitian Safira et al., (2017) menganalisis kualitas layanan website Bukalapak terhadap kepuasan pengguna menggunakan E-S-QUAL yang menyatakan bahwa *privacy* berpengaruh positif signifikan terhadap kepuasan peserta. Nilai indeks jawaban responden pada variabel *privacy* sebesar 3,33 (sangat tinggi) karena peserta JKN-KIS sejauh ini merasa aman karena terdapat fitur *password* saat *login*, konfirmasi dan token yang dikirimkan via email saat peserta merubah data pribadi.

Nilai koefisien *responsiveness* memiliki nilai positif yaitu sebesar 0,599 dan nilai signifikansi sebesar $0,000 < 0,05$ atau H_0 ditolak. Artinya variabel *responsiveness* memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pengguna. Hasil penelitian relevan dengan hasil penelitian Iswanca et al., (2016) dan Safira et al., (2017) menganalisis pengaruh *e-service quality* aplikasi Garuda Indonesia terhadap *customer satisfaction* Garuda Indonesia yang menyatakan bahwa *responsiveness* berpengaruh

positif dan signifikan terhadap kepuasan peserta. Dan hasil penelitian ini bertolak belakang dengan hasil penelitian Febrianta & Indrawati (2016) menganalisis pengaruh kualitas layanan mobile banking terhadap kepuasan nasabah Bank BCA di kota Bandung yang menyatakan bahwa *responsiveness* tidak berpengaruh terhadap kepuasan peserta. *Responsiveness* yaitu mengukur kecepatan respon dalam pemberian informasi kepada pelanggan ketika bermasalah dan pertanyaan dari pelanggan.

Nilai koefisien *compensation* memiliki nilai positif yaitu sebesar 0,032 dan nilai signifikansi sebesar $0,032 = 0,032 > 0,05$ atau H_0 diterima. Artinya variabel *compensation* berpengaruh terhadap kepuasan pengguna. Hasil penelitian ini memberikan bukti bahwa ketika pengguna merasa mendapatkan kompensasi yang memuaskan dari layanan *Shopee Food* maka kepuasan mereka terhadap layanan tersebut meningkat. Implikasinya, layanan *Shopee Food* perlu terus meningkatkan dan mengoptimalkan sistem kompensasi agar dapat memberikan pengalaman positif kepada pengguna dan meningkatkan kualitas layanan secara keseluruhan (Salsabila & Sari, 2022).

Nilai koefisien *contact* memiliki nilai positif yaitu sebesar 0,319 dan nilai signifikansi sebesar $0,319 = 0,319 > 0,05$ atau H_0 diterima. Artinya variabel *contact* tidak berpengaruh terhadap kepuasan pengguna. Dengan ini menunjukkan bahwa variabel *contact* tidak berpengaruh terhadap kepuasan peserta. Hasil penelitian bertolak belakang dengan hasil penelitian Wijiutami & Octavia (2017) yang menyatakan bahwa variabel *contact* berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan peserta. Nilai indeks jawaban responden pada variabel *contact* sebesar 3,40 (sangat tinggi) karena *Call Center* dan *Care Center* memberikan respon yang cepat namun menurut beberapa peserta hal tersebut tidak menyelesaikan masalah yang diajukan peserta dan akibatnya peserta masih harus pergi ke kantor BPJS terdekat. Alur untuk pengaduan via telepon, peserta akan disambungkan dengan *call center* 1500400 dan pengaduan tertulis akan secara otomatis masuk ke aplikasi pengaduan maksimal 3 hari kerja, keluhan akan disesuaikan dengan lokasi peserta yang nantinya akan masuk ke kantor cabang masing-masing sesuai lokasi peserta. Penelitian ini sejalan dengan (Yuliana; Marchamah, 2024) bahwa adanya hubungan yang bermakna antara variabel kehandalan (p value = 0,000), empati (p value = 0,002), berwujud (p value = 0,002) terhadap kepuasan pasien rawat jalan. Dan tidak ada hubungan yang bermakna antara variabel cepat tanggap (p -value= 0,280), jaminan (p value = 0,511) terhadap kepuasan pasien rawat jalan.

SIMPULAN

Berdasarkan data yang diperoleh dalam penelitian ini dan hasil penelitian mengenai pengaruh kualitas layanan Mobile JKN terhadap kepuasan pengguna mobile JKN BPJS Kesehatan, maka dapat diambil kesimpulannya sebagai berikut: Variabel *Efficiency* berpengaruh positif, dan signifikan terhadap kepuasan pengguna mobile JKN BPJS Kesehatan. Variabel *Fullfilment* berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pengguna mobile JKN BPJS Kesehatan. Variabel *System Availability* berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pengguna mobile JKN BPJS Kesehatan. Variabel *Privacy* berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pengguna mobile JKN BPJS Kesehatan. Variabel *Responsiveness* berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pengguna mobile JKN BPJS Kesehatan. Variabel *Compensation* berpengaruh positif, dan signifikan terhadap kepuasan pengguna mobile JKN BPJS Kesehatan. Variabel *Contact* berpengaruh positif, namun tidak signifikan terhadap kepuasan pengguna mobile JKN BPJS Kesehatan. Berdasarkan hasil Uji *Chi Square* variabel *efficiency*, *fulfillment*, *system availability*, *privacy*, *responsiveness*, dan *compensation* terdapat hubungan dengan kepuasan pengguna mobile JKN BPJS Kesehatan. Sedangkan variabel *Contact* tidak terdapat hubungan terhadap kepuasan pengguna mobile JKN BPJS Kesehatan. Saran peningkatan kualitas layanan pada dimensi kontak sehingga meningkatkan kepuasan pengguna mobile JKN BPJS Kesehatan di Kabupaten Demak.

DAFTAR PUSTAKA

- BPJS Kesehatan. (2022). Aplikasi Mobile JKN Mudah Digunakan, Banyak Manfaatnya. Diambil 20 April 2023, <https://www.bpjskesehatan.go.id/bpjs/post/read/2022/2506/Aplikasi-Mobile-JKN-MudahDigunakan-Banyak-Manfaatnya>
- Budiati, A., Agustino, L., Mahdi, A., & Dewi, N. K. (2020). Kesiapan Pelaksanaan “Dynamic Governance” Dalam Peningkatan Kualitas Pelayanan Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (Bpjs) Kesehatan Di Kantor Layanan Operasional Kabupaten Lebak Provinsi Banten. *JIPAGS (Journal of Indonesian Public Administration and Governance Studies)*, 3(2). <https://doi.org/10.31506/jipags.v3i2.7550>
- Chesanti, P. C., & Setyorini, R. (2018). Pengaruh E-Service Quality Terhadap Kepuasan Pelanggan Sebagai Pengguna Aplikasi PLN Mobile. *Jurnal Penelitian Pendidikan*, 18(1), 10–17. <https://doi.org/10.17509/jpp.v18i1.11064>
- Dinas Kominfo Kabupaten Demak. (2022). Lebih Dari 95 Persen Penduduk Sudah Terdaftar JKN. Diambil 20 April 2023, dari <https://dinkominfo.demakkab.go.id/berita/detail/lebih-dari-95-persenpenduduk-sudah-terdaftar-jkn>
- Dion, Y., Fernandez, H. A., & Paun, R. (2019). Hubungan Implementasi Model Asuhan Keperawatan Profesional (Makp) Tim – Primer Dengan Mutu Pelayanan Keperawatan Di Ruang Rawat Inap Rsud Dr. Ben Mboi Ruteng. *CHMK Nursing Scientific Journal*, 3(2), 89–101.
- Ekowati, N. S., Kusyanti, A., & Rokhmawati, R. I. (2018). Analisis Kualitas Layanan Website Erafone terhadap Kepuasan Pelanggan menggunakan E-SQual dan E-Recs- Qual. *Jurnal Pengembangan Teknologi Informasi dan Ilmu Komputer (J-PTIIK) Universitas Brawijaya*, 65(2), 529–546. Fahira, A., Rahma, T. I. F., & Syahriza, R. (2022). Pengaruh E-Service Quality Terhadap E-Satisfaction Nasabah Bank Sumut Syariah. *Dinamika Ekonomi - Jurnal Ekonomi dan Bisnis*, 15(1), 247–264. <https://doi.org/10.53651/jdeb.v15i1.358>
- Herlinawati, Banowati, L., & Revilia, D. (2021). Tingkat Kepuasan Masyarakat Terhadap Pendaftaran Online Pada Aplikasi Mobile JKN. *Health Care : Jurnal Kesehatan*, 10(1), 78–84. <https://doi.org/10.36763/healthcare.v10i1.114>
- Indonesiabaik.id. (2023). Pengguna Internet di Indonesia Makin Tinggi. Diambil 20 April 2023, dari <https://indonesiabaik.id/infografis/pengguna-internet-diindonesia-makin-tinggi:text=Berdasarkan hasil survei Asosiasi Penyelenggara, orang pada periode 2022-2023>.
- 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.
- Komala, R., & Firdaus, A. (2020). Analisis Kualitas Layanan Mobile Jkn Terhadap Kepuasan Peserta Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS) Kesehatan. *At-tijarah: Jurnal Ilmu Manajemen dan Bisnis Islam*, 6(2), 188– 199. <https://doi.org/10.24952/tijarah.v6i2.2520>
- Krisdayanti, W. (2021). Pemanfaatan Aplikasi Mobile Jaminan Kesehatan Nasional (JKN) Untuk Meningkatkan Efektivitas Pelayanan BPJS Kesehatan di Kota Medan. Universitas

- Muhammadiyah Sumatera Utara. Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara. Diambil dari file:///C:/Users/Ravel Satria/OneDrive/Documents/OneDrive/Documents/OTW S.I.Kom/Literatur/BAB II/Penelitian Terdahulu & Relevan/Skripsi Nomor 2.pdf
- Kunadi, E. F., Wuisan, D. S. S., Pelita, U., & Tangerang, H. (2021). Loyalty Pengguna Gofood Indonesia Yang Dimediasi Oleh Perceived Value Dan Customer Satisfaction. *Jurnal Ilmiah Manajemen Bisnis Dan Inovasi Universitas Sam Ratulangi (Jmbi Unsrat) Pengaruh*, 8(1), 141–162.
- Salsabila, K. Q., & Sari, D. (2022). Pengaruh E-Service Quality Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Layanan ShopeeFood. *YUME : Journal of Management*, 5(2), 265–272. Diambil dari <https://doi.org/10.2568/yum.v5i2.1626>
- Supriyantini, Suyadi, I., & Riyadi. (2014). Pengaruh Efficiency, Fulfillment, System Availability dan Privacy Terhadap eSATISFACTION. *Jurnal Administrasi Bisnis*, 5(2), 1–9.
- Yuliana; Marchamah, D. D. R. (2024). Hubungan Kualitas Pelayanan Kesehatan Dengan Kepuasan Pasien Rawat Jalan Di Puskesmas X Kabupaten Grobogan. *Termometer: Jurnal Ilmiah Ilmu Kesehatan Dan Kedokteran*, 2(1), 235–246. <https://doi.org/https://doi.org/10.55606/termometer.v2i1.2843>