

## Pengaruh Kualitas Layanan Dan Kemudahan Penggunaan Aplikasi Mobile Jaminan Kesehatan Nasional (JKN) Terhadap Kepuasan Masyarakat Peserta BPJS Kesehatan di Kota Bekasi

Intan Kurnianti<sup>1</sup>, Vita Vitiasia<sup>2\*</sup>

Program Studi Administrasi Publik, Fakultas Ilmu Administrasi  
Institut Ilmu Sosial dan Manajemen STIAMI, Indonesia

Email : [intankurnianti@gmail.com](mailto:intankurnianti@gmail.com)<sup>1</sup> , [Vitavitisia.se.spd.mm@gmail.com](mailto:Vitavitisia.se.spd.mm@gmail.com)<sup>2</sup>

\*Corresponding Author

### ARTICLE INFO

### ABSTRACT

#### Keywords

*Service Quality, Ease of Use,  
Community Satisfaction*

*This study aimed to determine whether the quality of service and ease of use of the JKN Mobile Application affect the satisfaction of BPJS Health participants in the Bekasi Region, both partial and simultaneous effects. This study used a quantitative descriptive method. The study population were all BPJS Health participants in Bekasi, which numbered 2,487,627 million people in April 2024. The sampling technique used was Accidental Sampling with calculations using the Slovin formula resulting in a sample size of 100 respondents. The data used in this study used a questionnaire instrument distributed via online or searching directly to the research location. This study used quantitative primary data with several test stages carried out, namely validity test, reliability test, normality test, multicollinearity test, heteroscedasticity test, multiple linear regression analysis, coefficient of determination, partial test (T test) and simultaneous test (T test). The results of the t test (X1) T score  $-3.616 > T$  table 1.660 with a significance value smaller than the significant level ( $0.000 < 0.05$ ) Then  $H_0$  is rejected and  $H_1$  is accepted, which means that the Service Quality variable has a significant effect on Community Satisfaction. The T test results (X2) T score  $7.914 > T$  table 1.660 with a significance value smaller than the significant level ( $0.000 < 0.05$ ). Then  $H_0$  is rejected and  $H_1$  is accepted, which means that the Ease of Use variable has a significant effect on Service Quality In addition, the results of the F test (Y) T table of 3.09. Then the T score value of 40.95 is greater than the F table value of 3.09 with a significance of 0.000 which is smaller than 0.05. With the Quality of Service and Ease of Use in the JKN Mobile Application provided simultaneously, it will increase public satisfaction as BPJS Health participants, especially in Bekasi*

### PENDAHULUAN

Salah satu pelayanan yang diselenggarakan oleh pemerintah yaitu pelayanan masyarakat dibidang kesehatan. Untuk menjamin kesehatan masyarakat, pemerintah mengatur penyelenggara upaya kesehatan dengan menerapkan Sistem Jaminan Sosial Nasional (SJSN). Sistem Jaminan Sosial Nasional (SJSN) merupakan dasar beroperasinya BPJS Kesehatan. Saat ini, melalui program Jaminan Kesehatan Nasional (JKN) setiap orang memiliki kesempatan yang sama untuk memperoleh perlindungan jaminan kesehatan. Masyarakat di seluruh provinsi di Indonesia yang telah memiliki jaminan kesehatan mencapai 606,7 juta orang dalam 10 tahun terakhir (BPJS Kesehatan,2023). Provinsi Jawa Barat merupakan salah satu Provinsi yang memiliki penduduk

terbanyak kedua di Indonesia dan hampir seluruh penduduknya telah memiliki jaminan kesehatan. Kota Bekasi merupakan salah satu kota yang terdapat di Jawa Barat dengan persentase penduduk yang memiliki jaminan kesehatan terbanyak di urutan ketiga sebesar 91,56% terhitung dari tanggal 12 Februari 2023 - 12 Februari 2024. Sehingga memiliki tantangan tersendiri dalam menyediakan layanan kesehatan yang cukup melalui BPJS Kesehatan. Berdasarkan data yang di dapat dari Kantor Cabang BPJS Kota Bekasi, bahwa di tahun 2023 seluruh masyarakat Kota Bekasi sudah terdaftar sebagai peserta JKN yang mencapai 100,94% dari 2.513.669 jumlah penduduk. Dan per bulan maret 2024 mengalami penurunan sebanyak 1,28% kepesertaan JKN yang mencapai 98,47% dari 2.526.133 jumlah penduduk Kota Bekasi. Penurunan pada kepesertaan BPJS di Kota Bekasi salahsatunya dikarenakan kurang puasnya masyarakat akan pelayanan kesehatan yang didapatkan.

Menurut Rizka (2020) dalam penelitiannya bahwa kepuasan masyarakat peserta BPJS Kesehatan di Kota Bekasi dipengaruhi oleh faktor, seperti layanan yang baik dan kemudahan mendapatkan informasi. Menurut data Badan Penyelenggara Jaminan Sosial, sekitar 76% peserta BPJS di Kota Bekasi merasa puas dengan layanan yang mereka terima, sementara 24% merasa layanan mereka perlu ditingkatkan (BPJS Kesehatan, 2023) Seiring dengan berkembangnya teknologi informasi yang semakin pesat, BPJS kesehatan terus berinovasi untuk meningkatkan atau mempertahankan kepuasan peserta dengan mengoptimalkan layanan digitalisasi seperti meresmikan aplikasi Mobile Jaminan Kesehatan Nasional (JKN) pada tanggal 15 November 2017. Kualitas pelayanan dan Kemudahan penggunaan aplikasi mobile JKN dapat mempengaruhi kepuasan masyarakat pengguna BPJS Kesehatan melalui beberapa mekanisme, seperti meningkatkan keandalan, mengurangi ketidakpastian, meningkatkan nilai, dan membangun loyalitas.

Tabel 1  
Jumlah Pemanfaatan”Mobile JKN” Tahun 2023-2024

NO	BULAN	Registrasi	PEMANFAATAN APLIKASI MOBILE JKN				CAPAIAN PEMAANFAATAN
			Perubahan Data	Pendaftaran Autodebet	Pengaduan Layanan JKN	Pendaftaran Baru	
1	Januari – Maret Triwulan I (2024)	614112	1741781	41622	65110	58947	1907460

Sumber : Data Aplikasi BI BPJS Kesehatan (Diolah Peneliti)

Berdasarkan tabel I dapat diketahui bahwa saat ini masyarakat Kota Bekasi yang menggunakan Aplikasi Mobile JKN sampai triwulan I tahun 2024 sebanyak 614.112 peserta yang setiap tahunnya mengalami kenaikan. Dan yang memanfaatkan Aplikasi tersebut mencapai 1.907.460 peserta sampai triwulan I 2024. Namun dari banyaknya peserta yang memanfaatkan layanan layanan yang ada pada Aplikasi Mobile JKN, hanya beberapa yang sering digunakan oleh Peserta Jaminan Kesehatan Nasional. Dapat dilihat pada tabel diatas, layanan yang sering dipergunakan hanya 4 layanan yaitu perubahan data, pendaftaran autodebet, pengaduan layanan JKN dan pendaftaran baru. Berdasarkan uraian diatas, maka peneliti memutuskan untuk mengambil judul penelitian **“PENGARUH KUALITAS LAYANAN DAN KEMUDAHAN PENGGUNAAN APLIKASI MOBILE JAMINAN KESEHATAN NASIONAL (JKN) TERHADAP KEPUASAN MASYARAKAT PESERTA BPJS KESEHATAN DI KOTA BEKASI”**.

## KAJIAN PUSTAKA

1. **Kualitas Layanan** : Menurut Rohayatin (2023:5 ) dalam bukunya menjelaskan “kualitas pelayanan merupakan tolak ukur untuk menentukan bagaimana kinerja layanan publik di suatu lembaga penyedia layanan. kualitas layanan juga sangat berhubungan dengan seberapa jauh pihak yang menyediakan jasa dapat memeberikan bentuk pelayanan yang sesuai dengan harapan pengguna layanan. Selanjutnya dalam buku (Dr. Titin Rohayatin,S.I.P., M.Si. 2023:21.
2. **Kemudahan Penggunaan** : Menurut Davis (2016:320) yang mengartikan kemudahan penggunaan adalah tingkat ekspektasi pengguna terhadap usaha yang harus dikeluarkan untuk menggunakan suatu sistem. Waktu atau usaha yang dibutuhka untuk dipelajari oleh pengguna bahwa teknologi atau sistem tersebut tidak sulit dan tidak bermasalah saat digunakan ataupun bersifat positif dan negatif maka dapat diartikan sebagai kemudahan penggunaan. Menurut Davis dalam penelitian Dwijulianti (2023:4).
3. **Kepuasan masyarakat** : merupakan perbandingan antara hasil kinerja dari pemberi layanan dengan harapan masyarakat. Kepuasan masyarakat akan tercapai ketika kinerja pemberi layanan melebihi harapan masyarakat dan begitu sebaliknya (Putra,dkk, 2022:1895).

## METODE PENELITIAN

Penelitian ini dibuat menggunakan Pendekatan Kuantitatif dengan teknik pengumpulan data menggunakan kuisioner,observasi dan studi pustaka. Populasi penelitian ini adalah pengguna aplikasi mobile JKN BPJS Kesehatan di Kota Bekasi. Sampel pada penelitian ini sebesar 100 responden menggunakan rumus Slovin dengan nilai e (tolerir) = 0,1% karena jumlah populasi yang besar. Teknik pengambilan sampel dengan cara Nonprobability Sampling dengan metode sampling insidental. Sedangkan Teknik analisis data yang digunakan adalah uji instrumen penelitian yang terdiri dari uji validitas, uji reliabilitas, uji normalitas, uji multikolinearitas, uji heteroskedastisitas, analisis regresi linear berganda, uji parsial (ujit) dan uji simultan (uji f) dan koefisien determinasi. dengan menggunakan alat bantu pengujian SPSS V 25.

## HASIL DAN PEMBAHASAN

### 1. Pengaruh Kualitas Layanan (X1) Terhadap Kepuasan Masyarakat (Y)

Variabel Kualitas Layanan berpengaruh signifikan terhadap Kualitas Pelayanan Publik. Hal ini dapat dibuktikan dari perbandingan antara hasil uji statistik (thitung) sebesar -3,616 dan ttabel sebesar 1.660 dengan nilai signifikansi lebih kecil dari taraf signifikan ( $0,000 < 0,05$ ). Maka  $H_0$  ditolak dan  $H_1$  diterima, yang berarti variabel Kualitas Layanan berpengaruh secara signifikan terhadap Kepuasan Masyarakat . Variabel Kualitas Layanan menunjukkan pengaruh yang signifikan terhadap Kepuasan Masyarakat maka dapat diartikan semakin baik Kualitas Layanan pada aplikasi mobile jkn maka Kepuasan Masyarakat Peserta BPJS Kesehatan di Kota Bekasi akan semakin meningkat. Hasil uji koefisien determinasi pada tabel 9, dapat diketahui nilai R Square sebesar 0,225 atau 22,5%. Hal ini menunjukkan bahwa variabel independen Kualitas Layanan (X1) menjelaskan 22,5% variabel dependen Kepuasan Masyarakat (Y). Sedangkan 61,5% dijelaskan oleh variabel lain di luar penelitian ini.

### 2. Pengaruh Kemudahan Penggunaan (X2) Terhadap Kepuasan Masyarakat (Y)

Variabel Kemudahan Penggunaan berpengaruh signifikan terhadap Kepuasan Masyarakat. Hal ini dapat dibuktikan dari perbandingan antara hasil uji statistik (*t*hitung) sebesar 7,914 dan *t*tabel sebesar 1,660 dengan nilai signifikansi lebih kecil dari taraf signifikan ( $0,000 < 0,05$ ). Maka  $H_0$  ditolak dan  $H_1$  diterima, yang berarti variabel Kemudahan Penggunaan berpengaruh secara signifikan terhadap Kepuasan Masyarakat. Variabel Kemudahan Penggunaan menunjukkan pengaruh yang signifikan terhadap Kepuasan Masyarakat maka dapat diartikan semakin mudah penggunaan aplikasi mobile jkn maka kepuasan masyarakat Peserta BPJS Kesehatan di Kota Bekasi akan semakin meningkat. Hasil uji koefisien determinasi pada tabel 10, dapat diketahui nilai R Square sebesar 0,385 atau 38,5%. Hal ini menunjukkan bahwa variabel independen Kemudahan Penggunaan ( $X_2$ ) menjelaskan 38,5% variabel dependen Kepuasan Masyarakat ( $Y$ ). Sedangkan 61,5% dijelaskan oleh variabel lain di luar penelitian ini.

### 3. Pengaruh Kualitas Layanan ( $X_1$ ) dan Kemudahan Penggunaan ( $X_2$ ) Terhadap Kepuasan Masyarakat ( $Y$ )

Variabel Kualitas Layanan dan Kemudahan Penggunaan secara bersamaan berpengaruh signifikan terhadap Kepuasan Masyarakat. Hal ini dapat dibuktikan dari nilai *F*tabel sebesar 3,09. Maka nilai *F*hitung sebesar 40,95 lebih besar daripada nilai *F*tabel sebesar 3,09 dengan signifikansi 0,000 yang lebih kecil dari 0,05. Kesimpulan yang dapat ditarik adalah bahwa Kualitas Layanan ( $X_1$ ) dan Kemudahan Penggunaan ( $X_2$ ) secara bersamaan berpengaruh signifikan terhadap Kepuasan Masyarakat ( $Y$ ). Variabel Kualitas Layanan dan Kemudahan Penggunaan menunjukkan pengaruh yang signifikan terhadap Kepuasan Masyarakat maka dapat diartikan semakin baik Kualitas Layanan yang diberikan dan Mudahnya Penggunaan aplikasi mobile jkn secara bersamaan maka akan semakin meningkatnya Kepuasan Masyarakat sebagai Peserta BPJS Kesehatan Di Kota Bekasi. Selain itu hasil uji koefisien determinasi yang telah di dapat memperoleh bahwa dengan meningkatkan atau menjaga Kualitas Layanan dan Kemudahan Penggunaan yang diberikan pada Aplikasi Mobile JKN dapat menciptakan kepuasan masyarakat sebagai peserta BPJS Kesehatan di Kota Bekasi. Berdasarkan hasil uji koefisien determinasi pada gambar 11, dapat diketahui nilai R Square sebesar 0,457 atau 45,7%. Hal ini menunjukkan bahwa variabel independen Kualitas Layanan ( $X_1$ ) dan Kemudahan Penggunaan ( $X_2$ ) secara bersamaan menjelaskan 45,7% variabel dependen Kepuasan Masyarakat ( $Y$ ). Sedangkan 54,3% dijelaskan oleh variabel lain di luar penelitian ini.

## KESIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan mengenai pengaruh kualitas layanan dan Kemudahan Penggunaan aplikasi mobile JKN terhadap kepuasan masyarakat peserta BPJS Kesehatan Kota Bekasi, maka dapat disimpulkan sebagai berikut:

1. Hasil uji parsial (*t*) menunjukkan bahwa *t*hitung  $-3,616 > t$ tabel 1,660 dengan nilai signifikansi lebih kecil dari taraf signifikan ( $0,000 < 0,05$ ) maka variabel kualitas Layanan berpengaruh signifikan terhadap Kepuasan Masyarakat Peserta BPJS Kesehatan Di Kota Bekasi. Nilai R Square sebesar 0,225 atau 22,5%. Hal ini menunjukkan bahwa variabel independen Kualitas Layanan ( $X_1$ ) menjelaskan 22,5% variabel dependen Kepuasan Masyarakat ( $Y$ ). Sedangkan 77,5% dijelaskan oleh variabel lain di luar penelitian ini.

2. Hasil uji parsial (t) menunjukkan bahwa thitung  $3,957 > t_{tabel} 1,660$  dengan nilai signifikansi lebih kecil dari taraf signifikan ( $0,000 < 0,05$ ) maka variabel Kemudahan Penggunaan berpengaruh signifikan terhadap Kepuasan Masyarakat Peserta BPJS Kesehatan Di Kota Bekasi. Nilai R Square sebesar 0,385 atau 38,5%. Hal ini menunjukkan bahwa variabel independen Kemudahan Penggunaan (X2) menjelaskan 38,5% variabel dependen Kepuasan Masyarakat (Y). Sedangkan 61,5% dijelaskan oleh variabel lain di luar penelitian ini.
3. Hasil uji simultan (F) menunjukkan bahwa nilai Fhitung sebesar 40,95 lebih besar daripada nilai Ftabel sebesar 3,09 dengan signifikansi 0,000 yang lebih kecil dari 0,05 maka variabel Kualitas Layanan dan Kemudahan Penggunaan secara bersamaan berpengaruh signifikan terhadap Kepuasan Masyarakat Peserta BPJS Kesehatan Di Kota Bekasi. Nilai R Square sebesar 0,457 atau 45,7%. Hal ini menunjukkan bahwa variabel independen Kualitas Layanan (X1) dan Kemudahan Penggunaan (X2) secara bersamaan menjelaskan 45,7% variabel dependen Kualitas Pelayanan Publik (Y). Sedangkan 54,3% dijelaskan oleh variabel lain di luar penelitian ini.

**DAFTAR PUSTAKA**

- Dwijulianti, F., & Anggrainie, N. 2023. Pengaruh E-Service,E-Trust,Kelengkapan Fitur,Kemudahan Penggunaan,Keamanan Data.Dan Presepsi Manfaat Terhadap Kepuasan Pengguna Aplikasi Mobile JKN, 2, 1-14.
- Khotimah, N. 2022, Agustus 2. Kualitas Layanan. Pengaruh Kualitas Sistem,Kualitas Lyanan, Dan Kualitas Informasi Pada Aplikasi Mobile JKN Terhadap Kepuasan Peserta BPJS Kesehatan Wilayah Jabodetabek, 2, 71. Diambil kembali dari <https://journal.admi.or.id/index.php/JAMAN/article/view/182/214>
- Nanang, M. 2019. Metode Penelitian Kuantitatif. Jakarta: Rajawali Pers
- Putra, H. R., Pebrianto, Y., & Sudrartono, T. 2022. Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Masyarakat Dalam Pembuatan Surat Keterangan Ahli Waris di Kantor Kecamatan BanjaranKabupaten Bandung, 3, 1984-1903
- Rohayatin, Titin. 2023. Desain dan Inovasi Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik. : Deepublish
- Santoso, Singgih.2019. Menguasai Spss Versi 25.PT Elex Media Komputindo
- Sugiyono. 2021. Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D. Bandung: Alfabeta.
- The Liang Gie. 2019. Pengantar Ilmu Administrasi dan Manajemen. Yogyakarta: Liberty.
- Tarjo.2021.Metode Penelitian Administrasi. Syiah Kuala University Press
- Undang – Undang Nomor 30 Tahun 2014 tentang Administrasi Pemerintahan
- Undang – undang Nomor 24 Tahun 2011 tentang Badan Pelayanan Jaminas Sosial (BPJS)