



Majalah Kesehatan Masyarakat Aceh (MaKMA)

<http://ojs.serambimekkah.ac.id/index.php/makma>

PENGARUH KUALITAS INFORMASI APLIKASI MOBILE JKN TERHADAP KEPUASAN PENGGUNA PADA PESERTA BPJS KESEHATAN DIKANTOR CABANG BANDA ACEH

Cut Dina Melisa

Fakultas Kesehatan Masyarakat Universitas Serambi Mekkah

Corresponding Author: cutdinamelisa@gmail.com

ABSTRAK

Dengan adanya perkembangan komunikasi pemasaran yang terus berkembang untuk sarana komunikasinya, manusia semakin mengandalkan teknologi untuk melakukan pertukaran informasi melalui digital komunikasi pemasaran menggunakan telepon genggam yang difasilitasi dengan aplikasi mobile atau biasa dikenal dengan sebutan Mobile Apps. Dengan hal ini, Jaminan Kesehatan Nasional khususnya BPJS Kesehatan memutuskan untuk memanfaatkan teknologi dengan menciptakan Mobile JKN untuk mempermudah aktivitas kepesertaan BPJS Kesehatan. Tujuan penelitian ini Untuk mengetahui pengaruh kualitas layanan informasi dan kualitas Produk terhadap kepuasan peserta pada BPJS Kesehatan Kantor Cabang Banda Aceh. Penelitian ini bersifat deskriptif analitik dengan pendekatan *cross sectional*. Dalam penelitian ini yang menjadi populasi adalah peserta BPJS Kesehatan yang telah mendownload aplikasi mobile JKN. Pengambilan sampel menggunakan metode purposive sampling sebanyak 100 Responden, pada tanggal 18-21 September 2020 selama 4 (empat) hari menggunakan *google form*. Hasil penelitian menunjukkan Berdasarkan hasil uji pearson *Chi Square* kualitas layanan terhadap kepuasan peserta diperoleh nilai $p = 0,01 < 0,05$, maka dapat diartikan bahwa Ada pengaruh kualitas layanan terhadap kepuasan peserta. kualitas produk terhadap kepuasan peserta diperoleh nilai $p = 0,03 < 0,05$, maka dapat diartikan bahwa ada pengaruh kualitas produk terhadap kepuasan. Kesimpulan/saran kualitas layanan dan kualitas produk sangat berpengaruh terhadap kepuasan pengguna, diharapkan kepada pihak BPJS kesehatan dapat Meningkatkan fasilitas yaitu fitur yang mudah dipahami oleh pengguna dalam menggunakan mobile JKN seperti fitur Scanning berkas data diri peserta BPJS Kesehatan sehingga tidak perlu mengkonfirmasi data langsung ke kantor cabang.

Kata Kunci : Digital Komunikasi Pemasaran, Aplikasi Mobile, Kualitas Informasi, Kepuasan Pengguna Mobile JKN

THE EFFECT OF JKN MOBILE APPLICATION INFORMATION QUALITY ON USER SATISFACTION OF BPJS HEALTH PARTICIPANTS AT THE BANDA ACEH BRANCH OFFICE

ABSTRACT

With the continuous development of marketing communications as a means of communication, people increasingly rely on technology to exchange information through digital marketing communications using mobile phones facilitated by mobile applications, commonly known as Mobile Apps. Therefore, the National Health Insurance (Jaminan Kesehatan Nasional), specifically BPJS Kesehatan (Healthcare Provider), decided to utilize technology by creating Mobile JKN to facilitate BPJS Kesehatan membership activities. The purpose of this study was to determine the effect of information service quality and product quality on participant satisfaction at the BPJS Kesehatan Banda Aceh Branch Office. This research is descriptive analytical with a cross-sectional approach. The population in this study were BPJS Kesehatan participants who had downloaded the JKN mobile application. Sampling used a purposive sampling

method of 100 respondents, from September 18-21, 2020, for 4 (four) days using Google Forms. The results of the study showed that based on the results of the Pearson Chi-Square test, service quality on participant satisfaction obtained a p -value of $0.01 < 0.05$, it can be interpreted that there is an effect of service quality on participant satisfaction. The relationship between product quality and participant satisfaction obtained a p -value of $0.03 < 0.05$, indicating that product quality significantly influences user satisfaction. Conclusion/recommendation: Service quality and product quality significantly influence user satisfaction. BPJS Kesehatan is expected to improve facilities, including features that are easy for users to understand when using the JKN mobile application, such as scanning BPJS Kesehatan participant data files, eliminating the need to confirm data directly at branch offices.

Keywords: Digital Marketing Communication, Mobile Application, Information Quality, User Satisfaction JKN Mobile.

PENDAHULUAN

Perkembangan teknologi informasi telah memberikan dampak yang signifikan terhadap berbagai sektor pelayanan publik, termasuk bidang kesehatan. Pemanfaatan teknologi informasi dalam pelayanan publik menjadi salah satu strategi pemerintah untuk meningkatkan efisiensi, efektivitas, dan kepuasan masyarakat terhadap layanan yang diberikan^[1]. Dalam konteks pelayanan kesehatan nasional, Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS) Kesehatan turut beradaptasi dengan perkembangan teknologi tersebut melalui peluncuran aplikasi Mobile JKN sebagai sarana digital untuk mempermudah akses informasi dan pelayanan bagi peserta Jaminan Kesehatan Nasional (JKN)^[2].

Aplikasi Mobile JKN merupakan inovasi layanan berbasis teknologi informasi yang dikembangkan BPJS Kesehatan untuk memfasilitasi peserta dalam memperoleh informasi, melakukan perubahan data, mendaftar fasilitas kesehatan, serta memantau status kepesertaan dan pembayaran iuran secara mandiri melalui perangkat pintar seperti Android, iOS, dan Windows^[2]. Aplikasi ini diharapkan mampu mendukung peningkatan kualitas pelayanan publik melalui kemudahan akses, kecepatan layanan, dan transparansi informasi yang diberikan kepada peserta.

Kualitas informasi yang disediakan melalui aplikasi menjadi faktor penting dalam menentukan tingkat kepuasan pengguna. *Kualitas informasi (information*

quality) dapat diartikan sebagai sejauh mana informasi yang diberikan memenuhi kebutuhan pengguna dari segi keakuratan, ketepatan waktu, relevansi, dan kelengkapan^[3]. Informasi yang akurat dan mudah diakses akan membantu peserta dalam mengambil keputusan dan menilai efektivitas layanan BPJS Kesehatan. Sebaliknya, apabila kualitas informasi rendah, peserta dapat merasa kecewa dan tidak puas terhadap layanan yang diberikan^[4].

Selain itu, kualitas layanan (*service quality*) dan kualitas produk (*product quality*) juga berperan penting dalam membentuk kepuasan pengguna. Menurut Rangkuti^[5], kualitas layanan adalah perbandingan antara harapan pengguna dengan kenyataan yang diterima; jika hasil layanan melebihi harapan, maka pengguna akan merasa puas. Hal ini sejalan dengan pendapat Kotler dan Keller^[6] bahwa semakin tinggi kualitas suatu layanan dan produk, maka semakin tinggi pula tingkat kepuasan pelanggan yang dihasilkan. Dengan demikian, layanan informasi digital seperti Mobile JKN harus mengutamakan kualitas informasi dan kemudahan penggunaan agar mampu memberikan pengalaman positif kepada pengguna.

Berdasarkan data BPJS Kesehatan Cabang Banda Aceh^[7], jumlah peserta aktif BPJS Kesehatan hingga Juni 2020 mencapai 1.294.407 peserta, yang terdiri atas 980.521 peserta PBI (Penerima Bantuan Iuran) dan 313.886 peserta Non

PBI. Dari jumlah tersebut, peserta yang telah menggunakan aplikasi Mobile JKN tercatat sebanyak 30.637 orang, dengan rincian di wilayah Kota Banda Aceh sebanyak 12.423 peserta, Kabupaten Aceh Besar 9.210 peserta, Kabupaten Pidie 4.167 peserta, Kabupaten Pidie Jaya 2.629 peserta, dan Kota Sabang 2.208 peserta. Meskipun jumlah peserta yang terdaftar cukup besar, tingkat pemanfaatan aplikasi Mobile JKN masih relatif rendah dibandingkan dengan total peserta, sehingga menarik untuk dikaji faktor-faktor yang memengaruhi kepuasan pengguna terhadap kualitas informasi yang disediakan aplikasi ini.

Berdasarkan uraian tersebut, peneliti tertarik untuk melakukan penelitian tentang Pengaruh Kualitas Informasi Aplikasi Mobile JKN terhadap Kepuasan Pengguna pada Peserta BPJS Kesehatan di Kantor Cabang Banda Aceh. Pemilihan lokasi penelitian di Kantor Cabang Banda Aceh didasarkan pada tingginya jumlah peserta aktif serta potensi penerapan sistem informasi Mobile JKN yang dapat dijadikan acuan dalam meningkatkan pelayanan berbasis digital bagi masyarakat.

METODE

Penelitian ini merupakan penelitian deskriptif analitik dengan menggunakan pendekatan *cross sectional*. Pendekatan ini digunakan untuk mengetahui hubungan antara variabel independen (kualitas layanan dan kualitas produk Mobile JKN) dengan variabel dependen (kepuasan peserta BPJS Kesehatan) yang diukur secara bersamaan pada waktu yang sama.

Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh peserta BPJS Kesehatan yang telah mendownload dan menggunakan aplikasi Mobile JKN di wilayah kerja BPJS Kesehatan Kantor Cabang Banda Aceh.

Teknik pengambilan sampel dilakukan dengan metode *purposive sampling*, yaitu pemilihan sampel

berdasarkan kriteria tertentu yang telah ditetapkan oleh peneliti. Jumlah sampel dalam penelitian ini sebanyak 100 responden.

Pengumpulan data dilakukan pada tanggal 18–21 September 2020 selama empat hari dengan menggunakan kuesioner berbasis *Google Form* yang disebarluaskan secara daring.

Data yang diperoleh kemudian diolah dan dianalisis secara univariat untuk mengetahui distribusi frekuensi karakteristik responden, serta bivariat menggunakan uji Chi-Square untuk mengetahui hubungan antara kualitas layanan dan kualitas produk Mobile JKN terhadap kepuasan peserta BPJS Kesehatan.

HASIL

Karakteristik Responden

Berdasarkan analisis univariat pada karakteristik responden seperti yang disajikan dalam **[table 1]** pada lampiran, diketahui bahwa karakteristik responden sebagian besar adalah berjenis kelamin perempuan sebanyak 58 responden atau 58,0 %. Hal ini menunjukkan bahwa sebagian besar peserta yang menggunakan mobile JKN di BPJS Kesehatan Kantor cabang Banda Aceh adalah perempuan. Berdasarkan usia dari 100 responden, jumlah responden yang berusia 17- 25 tahun sebanyak 23 responden atau 23%, usia 26-30 tahun sebanyak 26 responden atau 26%, dan usia 31-35 tahun sebanyak 37 responden atau 37% .dan usia >36 tahun sebanyak 14 responden atau 14%. Hal ini menunjukkan bahwa sebagian besar peserta yang menggunakan mobile JKN di BPJS Kesehatan kantor cabang Banda Aceh adalah berusia 31- 35 tahun. Berdasarkan segmen kepesertaan dapat diketahui bahwa dari 100 responden, jumlah responden dari segmen JKRA (PBI APBD) berjumlah 20 responden dan atau

20 %, jumlah responden dari segmen JAMKESMAS (PBI APBN) berjumlah 2 responden dan atau 2 %. Jumlah responden dari segmen Pekerja (PPU) berjumlah 60 responden dan atau 60%, dan jumlah responden dari segmen Mandiri (PBPU) berjumlah 18 responden dan atau 18 %. Hal ini menunjukkan bahwa sebagian besar peserta yang menggunakan mobile JKN di BPJS Kesehatan kantor Cabang Banda Aceh adalah segmen pekerja.

Analisis Bivariat

Hasil penelitian menunjukkan bahwa responden yang menilai kualitas layanan Mobile JKN dalam kategori baik sebagian besar (84,2%) merasa puas terhadap layanan BPJS Kesehatan. Sebaliknya, pada responden yang menilai kualitas layanan dalam kategori kurang baik, lebih dari separuh (57,6%) menyatakan tidak puas. Uji *Chi-Square* menghasilkan nilai $p = 0,01$ ($< 0,05$), yang berarti terdapat hubungan yang bermakna antara kualitas layanan Mobile JKN dengan kepuasan peserta BPJS Kesehatan. Semakin baik kualitas layanan aplikasi, maka semakin tinggi pula tingkat kepuasan pengguna. Hasil analisis tersebut tertera dalam [table 2] pada lampiran.

Berdasarkan [Tabel 3] tertera pada lampiran, diketahui bahwa responden yang menilai kualitas produk Mobile JKN dalam kategori baik sebagian besar (79,3%) merasa puas terhadap produk aplikasi yang digunakan. Sebaliknya, pada responden yang menilai kualitas produk kurang baik, sebanyak 50% menyatakan tidak puas terhadap aplikasi tersebut. Hasil uji *Chi-Square* menunjukkan nilai $p = 0,03$ ($< 0,05$), yang berarti terdapat hubungan yang bermakna antara kualitas produk Mobile JKN dengan kepuasan peserta BPJS Kesehatan. Hal ini menunjukkan bahwa semakin baik kualitas fitur dan fungsi

aplikasi Mobile JKN, maka semakin tinggi tingkat kepuasan pengguna terhadap layanan BPJS Kesehatan.

PEMBAHASAN

Pengaruh Kualitas Layanan Mobile JKN terhadap Kepuasan Peserta

Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas layanan memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan peserta BPJS Kesehatan ($p = 0,01 < 0,05$). Artinya, semakin baik kualitas layanan yang diberikan melalui aplikasi Mobile JKN, maka tingkat kepuasan peserta juga meningkat.

Temuan ini sejalan dengan penelitian Malinda^[8] yang menyatakan bahwa kualitas layanan memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pengguna aplikasi Mobile JKN dengan nilai signifikansi $0,000 < 0,05$. Hasil tersebut juga sejalan dengan teori Parasuraman, Zeithaml, dan Berry^[9] yang mengemukakan bahwa kualitas layanan ditentukan oleh kesenjangan antara harapan pengguna dan kinerja aktual layanan yang diterima.

Menurut Rianto^[10] kualitas layanan (*service quality*) merupakan perbandingan antara harapan dan kenyataan. Ketika kenyataan melebihi harapan, pengguna merasa puas. Sebaliknya, jika kenyataan tidak sesuai harapan, maka akan timbul rasa kecewa. Penelitian ini mendukung pendapat tersebut, di mana peserta merasa puas karena layanan dalam aplikasi Mobile JKN membantu memperoleh informasi tanpa harus datang ke kantor BPJS secara langsung.

Dalam konteks ini, kualitas layanan Mobile JKN yang baik, seperti kemudahan akses, kecepatan respon, dan ketersediaan informasi yang akurat, menjadi faktor penting yang membentuk kepuasan pengguna. Hal ini juga diperkuat oleh pendapat Kotler dan Keller^[6] bahwa kepuasan pelanggan merupakan hasil dari

persepsi kinerja produk atau layanan yang sesuai dengan harapan pelanggan.

Pengaruh Kualitas Produk Mobile JKN terhadap Kepuasan Peserta

Hasil penelitian juga menunjukkan bahwa kualitas produk berpengaruh signifikan terhadap kepuasan peserta ($p = 0,03 < 0,05$). Hal ini berarti semakin baik kualitas produk Mobile JKN, semakin tinggi tingkat kepuasan peserta BPJS Kesehatan.

Hasil ini didukung oleh penelitian Hidayat ^[11] yang menyatakan bahwa kualitas produk memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan. Kualitas produk yang baik mencakup keandalan fitur, kemudahan penggunaan, serta kesesuaian dengan kebutuhan pengguna.

Menurut Irawan ^[12], peserta akan merasa puas apabila produk yang digunakan sesuai dengan kebutuhan dan memberikan manfaat nyata. Produk yang berkualitas tidak hanya mampu memenuhi kebutuhan dasar pengguna, tetapi juga memberikan kemudahan dan pengalaman positif selama penggunaan.

Berdasarkan hasil observasi lapangan, sebagian besar responden merasa puas terhadap fitur-fitur Mobile JKN seperti kemudahan pengecekan status kepesertaan, iuran, serta pendaftaran fasilitas kesehatan. Namun, sebagian kecil pengguna mengaku belum puas karena keterbatasan pengetahuan dalam memanfaatkan seluruh fitur yang tersedia. Oleh karena itu, peningkatan sosialisasi dan edukasi mengenai penggunaan aplikasi menjadi penting agar manfaat layanan digital ini dapat dirasakan secara optimal oleh semua peserta.

KESIMPULAN DAN SARAN

Kualitas layanan Mobile JKN berpengaruh signifikan terhadap kepuasan peserta BPJS Kesehatan di Kantor Cabang Banda Aceh ($p = 0,01 < 0,05$). Kualitas produk Mobile JKN juga berpengaruh signifikan terhadap kepuasan peserta BPJS Kesehatan di Kantor Cabang Banda Aceh ($p = 0,03 < 0,05$).

Pihak BPJS Kesehatan diharapkan terus mengembangkan aplikasi Mobile JKN dengan memperbaiki fitur-fitur yang mudah dipahami, cepat diakses, dan sesuai dengan kebutuhan pengguna. Penelitian selanjutnya disarankan menambahkan variabel lain seperti kemudahan penggunaan (*usability*), kepercayaan (*trust*), dan persepsi manfaat (*perceived usefulness*) untuk menjelaskan faktor lain yang memengaruhi kepuasan pengguna.

DAFTAR PUSTAKA

1. Indrajit RE. *Manajemen Sistem Informasi dan Teknologi Informasi*. Yogyakarta: Andi; 2016.
2. BPJS Kesehatan. *Laporan Tahunan BPJS Kesehatan 2019: Inovasi dan Transformasi Layanan Digital*. Jakarta: BPJS Kesehatan; 2019.
3. DeLone WH, McLean ER. The DeLone and McLean model of information systems success: A ten-year update. *J Manag Inf Syst*. 2003;19(4):9–30.
4. Usanto H, Almunawar MN. *Information Management and Business Intelligence in Digital Economy*. Hershey, PA: IGI Global; 2018.
5. Rangkuti F. *Measuring Customer Satisfaction: Teknik Mengukur dan Strategi Meningkatkan Kepuasan*

- Pelanggan*. Jakarta: PT Gramedia Pustaka Utama; 2017.
6. Kotler P, Keller KL. *Marketing Management*. 15th ed. New Jersey: Pearson Education; 2016.
 7. BPJS Kesehatan Cabang Banda Aceh. *Data Peserta BPJS Kesehatan Aktif per Juni 2020*. Banda Aceh: BPJS Kesehatan; 2020.
 8. Malinda S. *Pengaruh Kualitas Informasi Aplikasi Mobile JKN terhadap Kepuasan Pengguna pada Peserta BPJS Kesehatan*. Jurnal Ilmiah Kesehatan Masyarakat. 2019;5(2):112–120.
 9. Parasuraman A, Zeithaml VA, Berry LL. *Delivering Quality Service: Balancing Customer Perceptions and Expectations*. New York: Free Press; 1991.
 10. Rianto B. *Manajemen Pemasaran Jasa*. Yogyakarta: Andi; 2014.
 11. Hidayat R. *Analisis Pengaruh Kualitas Produk terhadap Kepuasan Konsumen*. Jurnal Manajemen dan Kewirausahaan. 2018;20(1):45–53.
 12. Irawan H. *10 Prinsip Kepuasan Pelanggan*. Jakarta: Elex Media Komputindo; 2017.

LAMPIRAN

[Tabel 1]. Distribusi Frekuensi Responden Berdasarkan Jenis Kelamin, Usia, dan Segmen Kepesertaan Mobile JKN di BPJS Kesehatan Kantor Cabang Banda Aceh

Variabel	Frekuensi (n)	Persentase (%)
Jenis Kelamin		
Laki-laki	42	42,0
Perempuan	58	58,0
Total	100	100,0
Usia (Tahun)		
17–25	23	23,0
26–30	26	26,0
31–35	37	37,0
>36	14	14,0
Total	100	100,0
Segmen Kepesertaan		
JKRA (PBI APBD)	20	20,0
JAMKESMAS (PBI APBN)	2	2,0
Pekerja (PPU)	60	60,0
Mandiri (PBPU)	18	18,0
Total	100	100,0

[Tabel 2]. Hubungan antara Kualitas Layanan Mobile JKN dengan Kepuasan Peserta BPJS Kesehatan di Kantor Cabang Banda Aceh Tahun 2020

Kualitas Layanan Mobile JKN	Kepuasan Peserta Jumlah (n)		(%)	p
	Puas	Tidak Puas		
Baik	48 (84,2%)	9 (15,8%)	57	0,01
Kurang Baik	14 (42,4%)	19 (57,6%)	33	
Jumlah	62 (62,0%)	28 (28,0%)	100	

[Tabel 3]. Hubungan antara Kualitas Produk Mobile JKN dengan Kepuasan Peserta BPJS Kesehatan di Kantor Cabang Banda Aceh Tahun 2020

Kualitas Produk Mobile JKN	Kepuasan Peserta Jumlah (n)		(%)	p
	Puas	Tidak Puas		
Baik	46 (79,3%)	12 (20,7%)	58	0,003
Kurang Baik	16 (50,0%)	16 (50,0%)	32	
Jumlah	62 (62,0%)	28 (28,0%)	100	