

Kepuasan Pengguna Mobile JKN menggunakan Delone dan Mclean Framework

Anissa Julianti
Hosizah Markam

Universitas Esa Unggul
Universitas Esa Unggul

Mobile JKN adalah sebuah aplikasi yang dapat diakses dengan perangkat smartphone. Aplikasi ini telah diperkenalkan oleh BPJS Kesehatan dengan tujuan mempermudah pengguna dalam proses pendaftaran, perubahan data kepesertaan, serta memudahkan dalam memberikan kritik atau saran. Jumlah pengunduh Mobile JKN sampai Mei tahun 2022 sekitar > 10jt pengunduh. Data pengguna aktif di Kota Tangerang tahun 2022 sebanyak 692.866 dari total peserta BPJS sebanyak 1.704.283 Jiwa. Penggunaan Mobile JKN masih rendah, sebagian besar masyarakat mengeluh saat menggunakan Mobile JKN. Penelitian ini bertujuan mengevaluasi kepuasan pengguna Mobile JKN di Kota Tangerang. Penelitian observasional melalui desain cross-sectional sebagai populasinya yaitu seluruh masyarakat Kota Tangerang yang telah mendownload Mobile JKN yang jumlah sampelnya sebesar 241 orang. Teknik sampling memakai accidental. Teknik mengumpulkan datanya memakai kuesioner melalui skala Likert yang mengukurnya variabel kualitas sistem, informasi, layanan dan kepuasan pengguna. Penggunaan regresi linier berganda sebagai teknik analisis data. Hasil penelitian menjelaskan bahwa kualitas sistem ($p\text{-value } 0.002 < 0.05$) dan kualitas layanan ($p\text{-value } 0.000 < 0.05$) pengaruhnya signifikan terhadap kepuasan pengguna. Namun kualitas informasi ($p\text{-value } 0.709 > 0.05$) tidak berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan pengguna. Kepuasan pengguna Mobile JKN dipengaruhi kualitas sistem dan kualitas layanan sebanyak 17.4%, sementara yang tersisa sebanyak 82.6% diberikan pengaruh dari variabel lainnya. Dengan penelitian ini peserta JKN semakin memanfaatkannya Mobile JKN dalam memudahkan layanan seperti mempercepat waktu pelayanan, mengurangi antrean pelayanan, dan mengurangi biaya pengeluaran transportasi

PENDAHULUAN

Mobile JKN ialah sebuah bentuk transformasi digital pada model bisnis BPJS Kesehatan yang awalnya seperti aktivitas administrative yang dilaksanakan di Fasilitas Kesehatan ataupun Kantor Cabang, berubah menjadi aplikasi yang bisa peserta gunakan kapan dan di mana saja (selfservice). Aplikasi mobile JKN tersebut dirilis Direktur Utama BPJS Kesehatan Fachmi Idris pada 16 November 2017 dan hadirnya Menteri Komunikasi serta 3 Informatika Republik Indonesia, Rudiantara di Jakarta. Penggunaan aplikasi mobile JKN memiliki beberapa manfaat bagi peserta dan masyarakat seperti permintaan informasi terkait JKN-KIS, memudahkan pengaduan disampaikan, memudahkan memperoleh informasi Fasilitas Kesehatan, memudahkan informasi tagihan iuran peserta, memudahkan informasi data peserta diketahui, memudahkan dalam pembayaran dan perubahan data peserta (1).

Pada saat terjadinya pandemi COVID-19 pada semua negara begitu juga Indonesia, BPJS Kesehatan perlu melakukan adaptasi pada pola pelayanan baru yang betul-betul diperhatikan protokol kesehatan namun tidak dikurangnya kualitas layanan yang sampai saat ini telah berlangsung baik. Mobile JKN yaitu satu diantara alternatif yang saat ini sangat efektif BPJS Kesehatan jalankan agar tetap dapat memberikan layanan pada keadaan seperti ini (2). Tercatat saat ini pengguna Aplikasi

Mobile JKN di Play Store telah melebihi 10 juta orang dan Ap-likasi Mobile JKN versi iOS jumlahnya melebihi 2.000 orang, sementara pengguna aktif berjumlah 432.000 peserta (3). Berdasarkan data BPJS Kesehatan jumlah peserta BPJS Kesehatan Kota Tangerang sampai bulan Juni 2020 sebesar 1.704.283 jiwa. Data BPJS Kesehatan memperlihatkan di Tangerang yang telah mengunduh Mobile JKN sebesar 88.0000 orang pada tahun 2018. Data pengguna aktif Mobile JKN di Kota Tangerang mencapai 692.866 orang pada tahun 2022.

Jaminan Kesehatan Nasional (JKN) yang berkembang di Indonesia menjadi termasuk Sistem Jaminan Sosial Nasional (SJSN) dan dilaksanakan dengan prosedur asuransi kesehatan sosial yang sifatnya wajib pada pesertanya. Pada dasarnya SJSN yaitu program negara yang tujuannya agar kesejahteraan sosial serta kepastian perlindungan diberikan kepada semua rakyat Indonesia. Dengan adanya program itu, diharapkan semua penduduk bisa memenuhi keperluan dasar hidupnya yang layak bila terdapat peristiwa yang bisa menyebabkan berkurang ataupun hilangnya penghasilan yang disebabkan oleh pensiun, memasuki usia lanjut, kehilangan pekerjaan, mengalami kecelakaan, dan sakit (4).

Dari data yang Humas BPJS Indonesia dapatkan, maka diperoleh data pada 2018 sebesar 223 juta jiwa, pada 2019 menjadi 235.1 juta jiwa dan pada 2020 sebesar 257,5 juta jiwa ataupun seluruh penduduk Indonesia. Hingga saat ini per 30 September 2022 peserta program JKN mencapai 244.500.499 jiwa. Kepuasan pengguna Mobile JKN merupakan hal yang terpenting karena menyangkut terpenuhi atau tidaknya harapan melalui Aplikasi Jaminan Kesehatan Nasional (JKN). Apabila pengguna merasakan kepuasan pada layanan, informasi dan sistem yang diperoleh sehingga pengguna nantinya terus kembali menggunakan aplikasi tersebut (5).

Kepuasan Pengguna Mobile JKN pada peserta BPJS di Kabupaten Cirebon Tahun 2021 kebanyakan (73%) responden merasakan kepuasan saat mendaftarkan online BPJS Kesehatan di aplikasi Mobile JKN selama pandemi Covid-19, selain itu kepuasan pengguna pada BPJS Kesehatan Cabang Pekanbaru menilai tingkat kepuasan penggunaannya pada aplikasi Mobile JKN. Koefisien Determinasi (R^2) sebanyak 63% pada variabel terikatnya, sementara yang tersisa 47% diberikan pengaruh dari faktor lainnya selain pada penelitian ini. Mengatakan aplikasi JKN bisa pengguna terima dan merasa puas dari implementasi Mobile JKN ini (1) (6).

Pada penelitian ini, dipilihnya model DeLone & McLean yang memasukkan komponen terpenting dalam melakukan mengevaluasi dan mengidentifikasi kesuksesan sistem informasi yang mempunyai tiga dimensi utama yakni berupa kualitas sistem, informasi, dan layanan. Kemudian, adanya evaluasi ini bertujuan agar diketahui apakah terdapat tidaknya ketika diperlukan dan dibutuhkan informasi, dan bisa pula diketahui informasi yang terdapat pada sistem apakah telah tepat waktu, handal, dan akurat, jadi setiap pengguna JKN merasa puas terhadap sistem yang sudah digunakannya (7).

METODE

Penelitian ini merupakan observasional melalui desain cross-sectional. Penelitian ini dilaksanakan pada masyarakat Kota Tangerang yang telah memakai Aplikasi Mobile JKN tersebut. Pelaksanaan penelitian ini pada bulan Juni 2022 - Februari 2023.

Penelitian ini populasinya yakni semua masyarakat Kota Tangerang yang telah mendownload aplikasi Mobile JKN. Sampel penelitian ini yakni masyarakat Kota Tangerang yang telah mendownload aplikasi Mobile JKN yang kriteria eksklusi dan inklusinya sesuai. Sampelnya berjumlah 241 responden.

Kriteria Inklusi :

1. Responden bertempat tinggal di wilayah Kota Tangerang
2. Usia 20 - 50 tahun

3. Responden yang telah menggunakan aplikasi Mobile JKN di *smartphone*
4. Peserta BPJS Kesehatan

Kriteria Eksklusi :

1. Responden telah ikut serta dalam uji validitas reliabilitas instrumen

Pengumpulan Data

Data dari penelitian ini yakni data primer yang sumbernya darisebaran kuesioner terhadap responden. Penggunaan kuesioner ini bertujuan untuk mendapatkan data mengenai kepuasan pengguna Mobile JKN terhadap kualitas sistem, kualitas sistem, kualitas layanan. Seluruh variabelnya menggunakan angket skala likert. Skala likert mempunyai keragaman skor (variability of scorer) dalam contoh berkisar antara 1 hingga 4 (Sangat Tidak Setuju: 1, Tidak Setuju: 2, Setuju: 3, Sangat Setuju: 4). Kuesioner yang digunakan terdiri dari 25 pertanyaan yakni 6 untuk kualitas sistem, 5 untuk kualitas informasi, 6 untuk kualitas layanan, serta 4 untuk kepuasan pengguna .

Pengolahan dan Analisis Data

Penggunaan analisis univariat memberikan gambaran distribusi frekuensi pada setiap variabel bebasnya (kualitas sistem, kualitas informasi, kualitas layanan) dan variabel terikatnya (kepuasan pengguna). Analisis multivariat pada penelitian ini mempunyai tujuan agar diketahui pengaruh secara bersamaan memakai uji regresi linier berganda yang asumsi klasiknya terpenuhi.

HASIL

Kelompok	Jumlah	
	n	%
Jenis Kelamin		
Laki - Laki	114	47.3
Perempuan	127	52.7
Usia		
20-30	116	48.1
31-40	42	17.4
41-50	22	9.1
Pendidikan Terakhir		
SMA/SMK	99	41.1
D3	83	34.4
D4	114	47.3
S1	5	2.1
S2	1	0.4
Total Responden	241	100

Table 1. Karakteristik Responden

Berdasarkan Tabel 1 di atas menunjukkan bahwa jika dilihat berdasarkan jenis kelaminnya, bisa diketahuinya bahwa jumlah responden yang sudah menggunakan ataupun mengunduh aplikasi Mobile JKN berjenis kelamin laki-laki sebesar 114 orang yang persentasenya 47.3%, sedangkan responden berjenis kelamin perempuan sebesar 127 yang persentasenya 52.7%. kesimpulannya adalah responden yang jenis kelaminnya perempuan lebih banyak daripada yang jenis kelaminnya laki-laki.

Karakteristik responden berdasarkan umur dikelompokkan menjadi 3 kelompok umur, didapat hasil

responden dari kelompok usia 20 - 30 Tahun jumlahnya 116 orang yang persentasenya 48.1%, kelompok usia 31 - 40 Tahun jumlahnya 83 orang yang persentasenya 34.4%, serta yang paling sedikit kelompok usia 41 - 50 Tahun jumlahnya 42 orang yang persentasenya 17.4%. kesimpulannya adalah mayoritas kelompok usia responden adalah kelompok usia 20 - 30 tahun.

Karakteristik responden berdasarkan pendidikan terakhir, terbagi menjadi 5 kelompok tingkat pendidikan. Dapat diketahui bahwa responden yang sudah menggunakan ataupun mengunduh aplikasi Mobile JKN paling banyak terdapat pada responden yang berpendidikan akhir SMA/SMK sebesar 114 orang yang persentasenya 47.3%, pendidikan terakhir S1 sebesar 99 orang yang persentasenya 41.1%, pendidikan terakhir S2 sebesar 1 orang yang persentasenya 0.4%, pendidikan terakhir D4 sebesar 5 orang yang persentasenya 2.1%, sedangkan pendidikan terakhir D3 sebesar 22 orang yang persentasenya 9.1%. Kesimpulannya adalah kebanyakan responden mempunyai pendidikan terakhir yakni SMA/SMK dari jumlah 114 orang sebesar 47.3%.

Pernyataan	Asymp. Sig. (2-tailed)	Kesimpulan
Kepuasan Pengguna Mobile JKN (Y)	0.067	Normal
Kualitas Sistem (X1)		
Kualitas Informasi (X2)		
Kualitas Layanan (X3)		

Table 2. Hasil Uji Normalisa Data

Berdasarkan Tabel 2, didapat nilai signifikan (Sig) yakni $0.067 > 0.05$, jadi bisa diberikan kesimpulan bahwa residual dari regresi sudah memenuhinya asumsi normalitas serta bisa dipakai dalam penelitian.

Variabel Dependen	Variabel Independen	Collinearity Statistics	
		Tolerance	VIF
Kepuasan Pengguna Mobile JKN (Y)	Kualitas Sistem (X1)	0.639	1.565
	Kualitas Informasi (X2)	0.502	1.992
	Kualitas Layanan (X3)	0.552	1.813

Table 3. Hasil Uji Multikolerasi

Berdasarkan Tabel 3 di atas diperoleh nilai tolerance dari kualitas sistem (X1) = 0.639, kualitas informasi (X2) = 0.502, dan kualitas layanan (X3) = 0.552, maka semua nilai Tolerance $> 0,10$. Sementara pada X1 mempunyai VIF (Variance Inflation Factor) bernilai = 1.565, pada X2 = 1.992, dan X3 = 1.813, maka semua nilai VIF $< 10,00$, sehingga bisa diberikan kesimpulan variabel dependen dan variabel independen tidak terjadi gejala multikolinearitas.

Pernyataan	Sig.	Keterangan
Kualitas Sistem (X1)	0.198	Linier
Kualitas Informasi (X2)	0.839	Linier
Kualitas Layanan (X3)	0.279	Linier

Table 4. Hasil Uji Linieritas

Berdasarkan Tabel 4 di atas diperolehnya nilai setiap variabel kualitas sistem didapatkan sig yang bernilai $0.198 > 0.05$, kualitas informasi didapatkan sig bernilai $0.839 > 0.05$, serta kualitas layanan didapatkan sig bernilai $0.279 > 0.05$, jadi bisa diberikan kesimpulan bahwa pada penelitian ini

didapatkannya data dari 241 responden pada seluruh variabel bebas dinyatakan model regresi dengan bentuk linear terhadap variabel terikatnya.

Pernyataan	B	P-Value
Constant	6.841	0.000
Kualitas Sistem (X1)	0.113	0.002
Kualitas Layanan (X3)	0.197	0.000

Table 5. Hasil Uji Regresi Linier Berganda

Dari Tabel 5 di atas didapat nilai konstanta (alpha) = 6.841 dengankoeffisien regresi (b1) nilainya = 0.113, koefisien regresi (b2) nilainya= 0.197.

Pernyataan	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
0.417	0.174	0.167	1.368

Table 6. Hasil Uji Regresi Linier Berganda

Dari hasil uji koefisien determinasi bisa terlihat bahwa koefisien determinasi (R Square) nilainya sebanyak 0.174. hal itu dapat diartikan bahwa 0.174 atau 17.4% kepuasan pengguna dipengaruhi oleh kualitas sistem dan kualitas layanan, sedangkan sebanyak 82.6% dipengaruhi oleh variabel lain.

PEMBAHASAN

Kualitas Sistem (sistem quality) Aplikasi Mobile JKN

Berdasarkan hasil kuesioner yang telah diisi, terlihat bahwa jumlah responden yang memberikan jawaban setuju dan sangat setuju terhadap pertanyaan mengenai kualitas sistem aplikasi Mobile JKN lebih besar dibandingkan dengan jumlah responden yang memberikan jawaban sangat tidak setuju dan tidak setuju terhadap pertanyaan serupa. Contohnya, saya dapat menghemat waktu ketika menggunakan layanan aplikasi Mobile JKN (99.6%), aplikasi Mobile JKN mempermudah kebutuhan saya untuk memperoleh pelayanan JKN-KIS (98.4%), dan responden mengungkapkan bahwa saya dapat mengakses aplikasi Mobile JKN di mana pun berada (98.3%). Hal ini menunjukkan bahwa kualitas sistem memiliki pengaruh positif terhadap tingkat kepuasan pengguna aplikasi Mobile JKN. Pengguna merasa bahwa kualitas sistem aplikasi Mobile JKN sudah baik, dengan informasi yang dapat diakses di mana saja dan kapan saja. Namun, responden juga mengharapkan agar jaringan aplikasi Mobile JKN tidak mudah down. Ini menunjukkan bahwa masih ada pengguna yang merasa kualitas sistem Mobile JKN belum optimal, meskipun mereka tetap menggunakan aplikasi tersebut.

Hasil rekapitulasi jawaban kuesioner yang telah diolah menunjukkan bahwa kualitas sistem cukup berpengaruh terhadap peningkatan kepuasan pengguna aplikasi Mobile JKN. Dengan demikian, kualitas sistem memiliki dampak yang signifikan pada tingkat kepuasan pengguna Mobile JKN. Kualitas sistem adalah faktor penting dalam meningkatkan kepuasan pengguna karena semakin tinggi kualitas sistem, semakin tinggi tingkat kepuasan pengguna dalam penggunaan aplikasi tersebut. Temuan ini sejalan dengan penelitian Nurul Khotimah pada tahun 2022 yang menyatakan bahwa koefisien variabel kualitas sistem pada peserta BPJS Kesehatan adalah sebesar 0,409, yang berarti peningkatan kualitas sistem dapat meningkatkan kepuasan pengguna Mobile JKN. Dengan demikian, dapat disimpulkan bahwa kualitas sistem berpengaruh pada kepuasan pengguna.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas sistem berpengaruh pada kepuasan pengguna Mobile JKN. Jika sistem Mobile JKN memiliki kualitas yang baik, pengguna akan merasakan kemudahan dalam penggunaan aplikasi ini. Mobile JKN akan menjadi sumber informasi yang dapat dipercayai

dalam berbagai situasi melalui prosedur yang cepat dan aman.

Kualitas Informasi (*information quality*) Aplikasi Mobile JKN

Berdasarkan dari kuesioner yang sudah diisi bisa terlihat bahwa jumlah respondennya yang memberikan jawaban setuju dan sangat setuju dari pertanyaan terkait kualitas informasi lebih besar daripada jumlah responden yang memberikan jawaban sangat tidak setuju dan tidak setuju dari pertanyaan terkait kualitas informasi aplikasi Mobile JKN, seperti informasi dalam aplikasi Mobile JKN sudah sesuai dengan yang saya butuhkan (97.9%), dan pengguna Mobile JKN juga merasa setuju dengan informasi yang terdapat di aplikasi Mobile JKN bisa dipercayakan (100%). Hal itu memperlihatkan bahwa baiknya suatu kualitas informasi nantinya memberikan pengaruh pada kepuasan pengguna Mobile JKN. Pengguna merasakan kualitas informasi pada Mobile JKN telah termasuk sistem informasi yang bisa dipercayakan, informasi yang dibutuhkan pengguna tepat serta akurat dan informasinya yang terdapat berdasarkan keperluan pengguna. Namun adapun responden yang belum merasa setuju dengan informasi di aplikasi Mobile JKN setiap waktu sering diperbarui. Hal itu memperlihatkan bahwa masih terdapat pengguna yang merasa kurang baiknyakualitas informasi aplikasi Mobile JKN, tetapi pengguna tetap memakai aplikasi Mobile JKN itu.

Dari hasil penelitian, bisa diberikan kesimpulan bahwa tidak berpengaruhnya kualitas informasi dengan kepuasan pengguna Mobile JKN. Hal itu mengartikan bahwa baik kualitas informasi tinggi maupun rendah tidak mempengaruhi tingkat kepuasan pengguna pada aplikasi Mobile JKN. Hal itu sesuai pada penelitian Grace Kartika Sumanang, 2017 yang menyebutkan bahwasanya tidak berpengaruh signifikannya kualitas informasi dan kepuasan pengguna sistem informasi p value (0.815).

Kualitas Layanan (*service quality*) Aplikasi Mobile JKN

Berdasarkan hasil dari kuesioner yang telah diisi, terlihat bahwa jumlah responden yang memberikan jawaban setuju dan sangat setuju terhadap pertanyaan mengenai kualitas layanan lebih besar dibandingkan dengan jumlah responden yang memberikan jawaban sangat tidak setuju dan tidak setuju terhadap pertanyaan seputar kualitas layanan aplikasi Mobile JKN. Sebagai contoh, saya merasa bahwa aplikasi Mobile JKN membantu saya dalam melakukan kegiatan administratif (99.6%), dan pengguna Mobile JKN juga sangat setuju bahwa aplikasi Mobile JKN memberikan manfaat untuk memperoleh layanan JKN-KIS yang dibutuhkan (98.8%). Hal ini menunjukkan bahwa kualitas layanan yang baik memiliki dampak positif terhadap tingkat kepuasan pengguna aplikasi Mobile JKN. Pengguna yang mengalami kualitas layanan Mobile JKN merasa bahwa layanan tersebut aman. Namun, responden masih berharap agar kualitas layanan aplikasi Mobile JKN meningkat, terutama dalam memproses keluhan pengguna dengan lebih cepat. Ini menunjukkan bahwa masih ada pengguna yang merasa kualitas layanan aplikasi Mobile JKN masih belum optimal, meskipun mereka tetap menggunakan aplikasi ini. Hal ini disebabkan oleh persepsi pengguna bahwa pengaduan mereka tidak selalu ditangani dengan cepat dan responsif. Berdasarkan hasil penelitian, dapat disimpulkan bahwa kualitas layanan memiliki pengaruh yang sangat signifikan terhadap kepuasan pengguna Mobile JKN. Temuan ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Muhammad Islam Salim pada tahun 2014, yang menunjukkan bahwa dalam hasil uji korelasi, kualitas layanan berhubungan positif dan signifikan dengan kepuasan pengguna. Nilai r Hitung sebesar $1 > r$ table 0,997, dan signifikansi 2-tailed adalah $0,000 < 0,1$, menunjukkan bahwa penggunaan sistem informasi dipengaruhi secara positif dan signifikan oleh kualitas layanan. Hasil penelitian juga menunjukkan bahwa kualitas layanan dan kepuasan pengguna Mobile JKN saling berhubungan. Kualitas layanan yang baik meningkatkan tingkat kepuasan pengguna terhadap sistem, sehingga pengguna akan lebih cenderung menggunakan sistem tersebut. Pengguna tidak akan menggunakan suatu sistem jika mereka tidak merasa puas dengan layanannya.

Kepuasan Pengguna (*user satisfaction*) Aplikasi Mobile JKN

Berdasarkan hasil kuesioner yang telah diisi, terlihat bahwa jumlah responden yang memberikan jawaban sangat setuju dan setuju terhadap pertanyaan mengenai kepuasan pengguna lebih besar dibandingkan dengan jumlah responden yang memberikan jawaban sangat tidak setuju dan tidak setuju terhadap pertanyaan seputar kepuasan pengguna aplikasi Mobile JKN. Contohnya, saya merasa puas dengan fitur dan fungsi layanan aplikasi Mobile JKN dan ingin menggunakannya kembali (99.1%), serta pengguna akan menggunakan aplikasi Mobile JKN berulang kali karena aplikasi tersebut memudahkan layanan dan memberikan akses maksimal kepada peserta JKN (99.2%). Meskipun mayoritas responden memberikan tanggapan positif terhadap kepuasan pengguna aplikasi Mobile JKN, masih ada beberapa responden yang belum merasa puas dengan aplikasi Mobile JKN karena tidak sesuai dengan harapan mereka. Beberapa pengguna juga tidak akan merekomendasikan aplikasi Mobile JKN kepada peserta lain yang belum menggunakannya. Hal ini menunjukkan bahwa masih ada pengguna yang merasa kurang puas dengan kualitas sistem, informasi, dan layanan aplikasi Mobile JKN, meskipun mereka tetap menggunakan aplikasi tersebut. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa hampir semua responden merasa puas dengan penggunaan aplikasi Mobile JKN dalam kehidupan sehari-hari, dan pengguna Mobile JKN memiliki keyakinan terhadap sistem informasi yang disediakan. Hal ini sesuai dengan teori yang disampaikan oleh Ives et al., yang dinyatakan dalam penelitian A.A.Ngr.Kameswara Suryawarman dan Ni Luh Sari Widhiyanim pada tahun 2012, bahwa "Kepuasan pengguna sistem informasi mencerminkan sejauh mana pengguna merasa puas dan percaya pada sistem informasi yang tersedia untuk memenuhi kebutuhan mereka." Selain itu, penelitian Wati RP pada tahun 2015 juga mendukung konsep ini dengan menyatakan bahwa "Kepuasan pengguna dapat dianggap sebagai perilaku karena pengguna akan menggunakan sistem tersebut secara berulang kali jika mereka merasakan manfaat dan mendapatkan kepuasan dari sistem tersebut."

Pengaruh Kualitas Sistem, Kualitas Informasi dan Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Pengguna Aplikasi Mobile JKN

Hasil uji regresi linier menunjukkan bahwa berpengaruhnya kualitas sistem dan layanan terhadap kepuasan pengguna aplikasi Mobile JKN. Nilai konstanta alpha adalah 6.841, dengan koefisien regresi b1 sebesar 0.113 untuk kualitas sistem dan b2 sebesar 0.197 untuk kualitas layanan. Ini berarti bahwa setiap kenaikan satu poin dalam kualitas sistem akan meningkatkan kepuasan pengguna aplikasi Mobile JKN sebesar 0.113, dan setiap kenaikan satu poin dalam kualitas layanan akan meningkatkan kepuasan pengguna sebesar 0.197. Kesimpulan yang dapat diambil adalah variabel yang memiliki pengaruh yang sangat besar terhadap kepuasan pengguna Mobile JKN adalah kualitas layanan. Dalam penelitian ini, uji determinasi menunjukkan bahwa sekitar 17.4% dari variabilitas kepuasan pengguna dapat dijelaskan oleh kualitas sistem dan layanan. Sisanya, sekitar 82.6%, dipengaruhi oleh variabel lain yang tidak dimasukkan dalam penelitian ini, seperti karakteristik pengguna, motivasi, dan faktor-faktor lainnya. Hasil penelitian juga menunjukkan bahwa kualitas informasi tidak memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan pengguna. Hal ini sejalan dengan hasil penelitian lain yang menunjukkan bahwa faktor teknologi memiliki pengaruh yang paling besar terhadap kepuasan pengguna, dan kualitas sistem dan layanan memainkan peran penting dalam meningkatkan kepuasan pengguna. Hasil penelitian ini juga konsisten dengan penelitian lain yang menemukan hubungan positif antara kualitas sistem dan kualitas layanan dengan kepuasan pengguna. Hal ini menunjukkan pentingnya menjaga dan meningkatkan kualitas sistem dan layanan dalam rangka meningkatkan kepuasan pengguna aplikasi Mobile JKN.

KESIMPULAN DAN SARAN

Hasil dari penelitian ini bisa diberikan kesimpulan bahwa nilai signifikansi kualitas sistem sebanyak 0,002 ($p\text{-value} < 0,05$) dengan hasil persamaan regresi yaitu 0,113 yang berarti terdapat pengaruh antara kualitas sistem dan kepuasan pengguna Mobile JKN, dan nilai signifikansi kualitas layanan sebanyak 0,000 ($p\text{-value} < 0,05$) pada hasil persamaan regresi yaitu 0,197 yang mengartikan berpengaruhnya kualitas pelayanan terhadap kepuasan pengguna Mobile JKN. Namun, tidak

berpengaruhnya kualitas informasi pada kepuasan pengguna Mobile JKN sebesar 0,709 (p-value > 0,05).

PERNYATAAN

Ucapan Terimakasih

Penulis berterima kasih kepada Dosen Pembimbing Manajemen Informasi Kesehatan Universitas Esa Unggul atas dukungan teknis dan semua kontributor yang sudah membantu pada penelitian ini. Penulis ingin pula berterima kasih kepada para responden atas dukungan dan bantuannya dalam berpartisipasi dalam penelitian ini.

DAFTAR PUSTAKA

- Krisdayanti W. Pemanfaatan Aplikasi Mobile Jaminan Kesehatan Nasional(JKN) untuk Meningkatkan Efektivitas Pelayanan BPJS Kesehatan di KotaMedan. 2021; Available From:<http://Repository.Umsu.Ac.Id/Bitstream/123456789/16912/1/SkripsiWikeKrisdayanti.Pdf>.
- Herlinawati, Banowati Lilis RD. Tingkat Kepuasan Masyarakat TerhadapPendaftaran Online Pada Aplikasi Mobile JKN. Health Care JournalKesehatan. 10(1):78-84. Available from:<https://www.jurnal.payungnegeri.ac.id/index.php/healthcare/article/view/114/54>.
- Putri, Zakiyah Ita and SD. Faktor-Faktor Penggunaan Aplikasi MobileJKN Pada Peserta BPJS Kesehatan di Badan Penyelenggara Jaminan SosialKesehatan Cabang Palembang. Public Health. 2020; Available from:https://repository.unsri.ac.id/39190/52/Rama_13201_10011381621089_0010108807_01_front_ref.pdf.
- Humas. Akses Pelayanan Dalam Genggaman BPJS Kesehatan LuncurkanAplikasi Mobile JKN, Banyak Manfaat dan Kemudahan Peserta JKN-KIS.BPJS-Kesehatan.go.id. 2017. Available from:<https://www.bpjs-kesehatan.go.id/bpjs/index.php/post/read/2017/596/akses-pelayanan-dalam-genggaman-BPJS-Kesehatan-luncurkan-aplikasi-mobile-jkn-banyak-manfaat-dan-mudahkan-peserta-jkn-kis>.
- Julya Fatikasari DMS. Strategi Komunikasi Humas Badan Penyelenggarajaminan Sosial Kesehatan Kota Tangerang Selatan dalam MensosialisasikanAplikasi Mobile JKN. Pantarei. 2021;5, no. 02. Available from:<https://jom.fikom.budiluhur.ac.id/index.php/Pantarei/article/view/738/598>.
- Angelita, Meigy, Sampara Lukman and MIT. Inovasi dan EfektivitasPelayanan melalui Mobile JKN pada BPJS Kesehatan di Jakarta Selatan.Medium. 2021;9 No. 2:292-305. Available from:<http://eprints2.ipdn.ac.id/id/eprint/975/>
- Fitri Wahyuni. Efektivitas Pelayanan Jaminan Kesehatan BerbasisTeknologi Mobile JKN di BPJS Kesehatan Cabang Bandar Lampung. JournalAdm. 2021;3 No 3:377-84. Available from:<https://administrativa.fisip.unila.ac.id/index.php/1/article/view/107>