

**SKRIPSI**

**KUALITAS PELAYANAN APLIKASI MOBILE JKN  
TERHADAP KEPUASAN PENGGUNA PADA BPJS  
KESEHATAN CABANG MAKASSAR**



**PROGRAM STUDI ILMU ADMINISTRASI NEGARA  
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK  
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH MAKASSAR**

**2025**

**KUALITAS PELAYANAN APLIKASI MOBILE JKN  
TERHADAP KEPUASAN PENGGUNA PADA BPJS  
KESEHATAN CABANG MAKASSAR**

Sebagai Salah Satu Syarat Untuk Menyelesaikan Studi dan Memperoleh Gelar  
Sarjana Ilmu Administrasi Negara (S. AP)



**PROGRAM STUDI ILMU ADMINISTRASI NEGARA  
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK  
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH MAKASSAR**

**2025**

## HALAMAN PERSETUJUAN SKRIPSI

Judul Penelitian : Kualitas Pelayanan Aplikasi Mobile JKN Terhadap Kepuasan Pengguna Pada BPJS Kesehatan Cabang Makassar

Nama Mahasiswa : Putri Ramadhani

Nomor Induk Mahasiswa : 105611102721

Program Studi : Ilmu Administrasi Negara



## HALAMAN PENERIMAAN TIM



Telah diterima oleh Tim Penguji Skripsi Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Muhammadiyah Makassar berdasarkan Surat Keputusan Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Muhammadiyah Makassar Nomor: 0456/FSP/A.4-II/VII/47/2025 sebagai salah satu Syarat untuk Menyelesaikan Studi dan Memperoleh Gelar Sarjana dalam Program Studi Ilmu Administrasi Negara yang dilaksanakan di Makassar pada Hari Selasa, 29 Juli Tahun 2025.



## HALAMAN PERNYATAAN

Saya yang bertandatangan di bawah ini :

Nama Mahasiswa : Putri Ramadhani

Nomor Induk Mahasiswa : 105611102721

Program Studi : Ilmu Administrasi Negara

Menyatakan bahwa benar skripsi ini adalah karya saya sendiri dan bukan hasil plagiatis dari sumber lain. Pernyataan ini saya buat dengan sesungguhnya dan apabila dikemudian hari pernyataan ini tidak benar, maka saya bersedia menerima sanksi akademik sesuai aturan yang berlaku di Universitas Muhammadiyah Makassar.



## KATA PENGANTAR

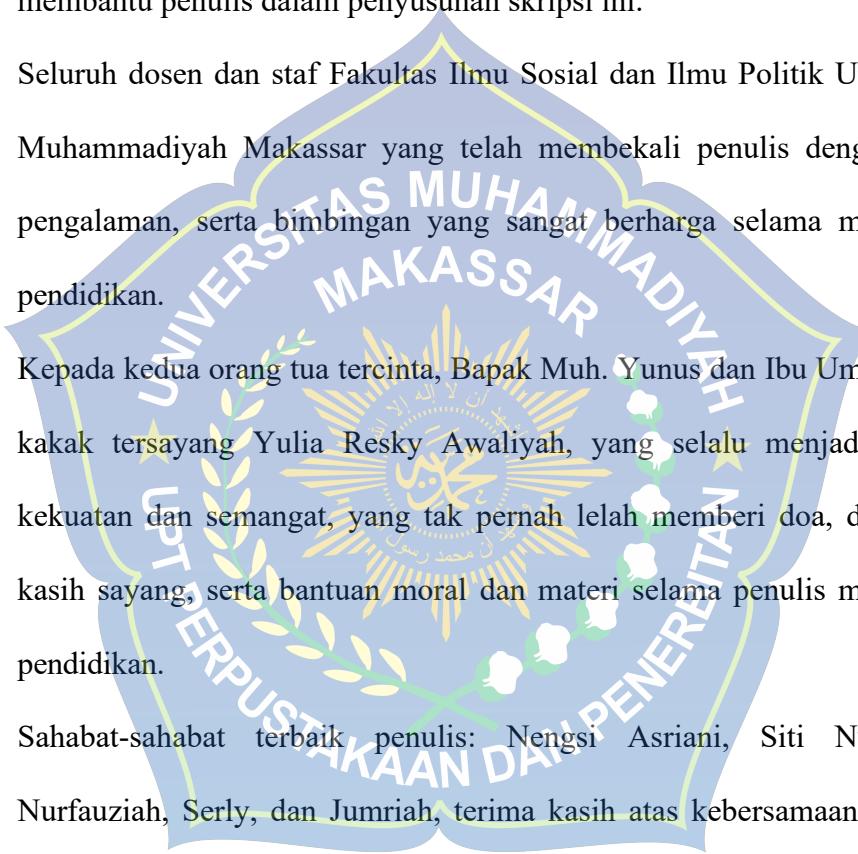
بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

Assalamualaikum.Wr.Wb.

Puji syukur penulis panjatkan atas kehadirat Allah SWT atas limpahan Rahmat-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini dengan judul “Kualitas Pelayanan Aplikasi Mobile JKN Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada BPJS Kesehatan Cabang Makassar”. Penyusunan Skripsi ini di tujuhan untuk memenuhi syarat menempuh gelar sarjana Ilmu Administrasi Negara pada Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Muhammadiyah Makassar.

Dalam Penelitian Skripsi ini penulis banyak memperoleh bantuan, bimbingan dan dorongan dari berbagai pihak. Oleh karena itu, dengan segala kerendahan hati penulis menyampaikan penghargaan yang setinggi-tingginya dan ucapan terimah kasih yang sebesar-besarnya Kepada :

1. Bapak Dr. Ir. H. Abd. Rakhim, ST., MP., IPU selaku Rektor Universitas Muhammadiyah Makassar yang telah memberikan kesempatan dan fasilitas dalam menempuh pendidikan di kampus tercinta ini.
2. Bapak Dr. Andi Luhur Prianto S.I.P.,M.Si selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik yang senantiasa mendukung serta memfasilitasi proses pembelajaran selama masa studi.
3. Bapak Dr. Nur Wahid, S.Sos., M.Si selaku Ketua Program Studi Ilmu Administrasi Negara Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik yang telah memberikan arahan dan bimbingan selama penulis menjalani proses akademik.

- 
4. Ibu Nurbiah Tahir, S.Sos., M.AP selaku Sekretaris Program Studi Ilmu Administrasi Negara yang telah banyak membantu penulis dalam kelancaran administrasi akademik.
5. Bapak Dr. Drs. Abdul Mahsyar, M.Si dan Ibu Arni, S.Kom., M.I.Kom selaku pembimbing I dan II yang dengan penuh kesabaran dan ketulusan telah membimbing, mengarahkan, serta meluangkan waktunya untuk membantu penulis dalam penyusunan skripsi ini.
6. Seluruh dosen dan staf Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Muhammadiyah Makassar yang telah membekali penulis dengan ilmu, pengalaman, serta bimbingan yang sangat berharga selama menempuh pendidikan.
7. Kepada kedua orang tua tercinta, Bapak Muh. Yunus dan Ibu Umiati, serta kakak tersayang Yulia Resky Awaliyah, yang selalu menjadi sumber kekuatan dan semangat, yang tak pernah lelah memberi doa, dukungan, kasih sayang, serta bantuan moral dan materi selama penulis menempuh pendidikan.
8. Sahabat-sahabat terbaik penulis: Nengsi Asriani, Siti Nurfatihah, Nurfauziah, Serly, dan Jumriah, terima kasih atas kebersamaan, pelukan hangat di saat lelah, candaan yang menguatkan, serta kesediaannya mendengar keluh kesah penulis dalam segala situasi.
9. Bapak Kepala Kantor BPJS Kesehatan Cabang Makassar beserta seluruh staf yang telah memberikan informasi, bantuan, dan dukungan dalam proses pengumpulan data yang sangat berharga bagi kelangsungan penelitian ini.

10. Seluruh responden yang telah bersedia meluangkan waktunya untuk berpartisipasi dalam penelitian ini. Partisipasi dan kontribusi sangat berarti bagi kelengkapan dan keberhasilan penelitian ini
11. Saudara-saudara seperjuangan di kelas IAN A yang menjadi support system yang selalu memberikan dukungan dan bantuan tenaga kepada penulis selama perkuliahan.
12. Semua pihak yang tidak dapat disebutkan satu per satu, namun telah memberikan bantuan, dukungan, dan doa kepada penulis, baik secara langsung maupun tidak langsung.

13. Dan terakhir, untuk diriku sendiri. Terima kasih Putri Ramadhani, karena telah memilih untuk tetap berjalan meski langkah tertatih, dan menyelesaikan apa yang telah dimulai.

Penulis menyadari bahwa penulisan skripsi ini masih jauh dari kata sempurna dan belum memenuhi keinginan berbagai pihak mengingat keterbatasan kemampuan dan pengetahuan penulis. Untuk itu penulis mengharapkan saran dan kritik yang membangun guna perbaikan di masa yang akan datang.

Wassalamu'alaikum Wr.Wb

Penulis

## ABSTRAK

**Putri Ramadhani, 105611102721, 2025 : Kualitas Pelayanan Aplikasi Mobile JKN terhadap Kepuasan Pengguna di BPJS Kesehatan Cabang Makassar. (Dibimbing oleh Abdul Mahsyar dan Arni)**

Aplikasi Mobile JKN merupakan inovasi digital dari BPJS Kesehatan yang bertujuan untuk memberikan kemudahan akses layanan kesehatan bagi masyarakat. Dalam praktiknya, masih terdapat berbagai kendala terkait pemahaman dan penggunaan fitur aplikasi, yang dapat memengaruhi tingkat kepuasan pengguna. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui kualitas pelayanan aplikasi Mobile JKN terhadap kepuasan pengguna pada BPJS Kesehatan Cabang Makassar

Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif deskriptif dengan menyebarkan kuesioner kepada 60 responden yang merupakan pengguna aktif aplikasi Mobile JKN di wilayah BPJS Kesehatan Cabang Makassar. Variabel yang digunakan dalam penelitian ini adalah kualitas pelayanan berbasis e-government (E-GovQual) yang terdiri atas enam dimensi, yaitu *Ease of Use, Trust, Functionality of the Interaction Environment, Reliability, Content and Appearance of Information*, dan *Citizen Support*. Sedangkan variabel kepuasan pengguna diukur melalui tiga indikator, yaitu kepuasan jasa secara menyeluruh, rekomendasi kepada orang lain, dan keinginan untuk kembali menggunakan layanan.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas pelayanan aplikasi Mobile JKN berada dalam kategori baik dengan persentase sebesar 43,08%. Kepuasan pengguna aplikasi Mobile JKN termasuk dalam kategori "Sangat Baik", atau sebesar 47,1%. Analisis regresi linear sederhana nilai koefisien determinasi ( $R^2$ ) sebesar 0,893, yang berarti bahwa 89,3% menunjukkan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pengguna. Hal ini menunjukkan bahwa secara umum pengguna merasa puas dengan layanan yang diberikan, meskipun masih terdapat aspek yang perlu ditingkatkan.

**Kata kunci:** Kualitas Pelayanan, Mobile JKN, Kepuasan Pengguna, *E-GovQual*, BPJS Kesehatan.

## DAFTAR ISI

<b>HALAMAN SAMPUL DEPAN.....</b>	<b>i</b>
<b>HALAMAN PERSETUJUAN SKRIPSI.....</b>	<b>ii</b>
<b>HALAMAN PENERIMAAN TIM .....</b>	<b>iii</b>
<b>HALAMAN PERNYATAAN .....</b>	<b>iv</b>
<b>KATA PENGANTAR .....</b>	<b>v</b>
<b>ABSTRAK.....</b>	<b>viii</b>
<b>DAFTAR ISI.....</b>	<b>ix</b>
<b>DAFTAR TABEL.....</b>	<b>xi</b>
<b>DAFTAR GAMBAR .....</b>	<b>xii</b>
<b>BAB I PENDAHULUAN.....</b>	<b>1</b>
A. Latar Belakang.....	1
B. Rumusan Masalah.....	6
C. Tujuan Penelitian .....	6
D. Manfaat Penelitian .....	6
E. Manfaat Praktis.....	6
<b>BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....</b>	<b>8</b>
A. Penelitian Terdahulu .....	8
B. Teori dan Konsep.....	12
C. Kerangka Pikir .....	21
D. Hipotesis Penelitian .....	22
E. Definisi Operasional .....	23
<b>BAB III METODE PENELITIAN .....</b>	<b>27</b>
A. Waktu Dan Lokasi Penelitian .....	27
B. Jenis Penelitian .....	27
C. Populasi dan Sampel.....	27
D. Teknik Pengumpulan Data .....	29
E. Teknik Analisis Data.....	30
F. Pengujian Instrumen Penelitian .....	33
G. Pengabsahan Data.....	35

<b>BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN .....</b>	<b>37</b>
A. Gambaran Umum Lokasi Penelitian.....	37
B. Hasil Penelitian.....	37
C. Hasil Analisis Deskriptif .....	45
D. Pembahasan .....	69
<b>BAB V KESIMPULAN DAN SARAN .....</b>	<b>73</b>
A. Kesimpulan.....	73
B. Saran.....	74
<b>DAFTAR PUSTAKA.....</b>	<b>76</b>
<b>LAMPIRAN .....</b>	<b>78</b>



## DAFTAR TABEL

Tabel 2. 1 Penelitian Terdahulu.....	8
Tabel 3. 1 Kriteria Jawaban Responden .....	32
Tabel 4. 1 Jenis Kelamin .....	38
Tabel 4. 2 Usia.....	39
Tabel 4. 3 Hasil Uji Validitas instrumen Kualitas Pelayanan E-Government ( x )	41
Tabel 4. 4 Hasil Uji Validitas Instrumen Kepuasan Pengguna (Y) .....	42
Tabel 4. 5 Uji Reabilitas.....	43
Tabel 4. 6 Hasil Pengujian Instrument .....	44
Tabel 4. 7 Indikator Kemudahan Penggunaan (Ease of Use).....	45
Tabel 4. 8 Indikator Functionality of the Interaction Environment.....	47
Tabel 4. 9 Indikator Keandalan (Keandalan).....	49
Tabel 4. 10 Indikator Konten dan Tampilan Informasi .....	50
Tabel 4. 11 Indikator Dukungan Warga (Citizen Support) .....	51
Tabel 4. 12 Tanggapan responden pada variabel (x) "Kualitas Pelayanan EGovernment (E-GovQual)" .....	52
Tabel 4. 13 Kontinum Kualitas Pelayanan Aplikasi Mobile JKN .....	55
Tabel 4. 14 Indikator Kepuasan Jasa Secara Menyeluruh .....	56
Tabel 4. 15 Indikator Merekendasikan Kepuasan Jasa Secara Menyeluruh .....	58
Tabel 4. 16 Indikator Kembali Menggunakan Jasa .....	60
Tabel 4. 17 Tanggapan Responden Pada Variabel (Y) " Kepuasan Pengguna" ....	61
Tabel 4. 18 Kontinum Kepuasan Pengguna .....	63
Tabel 4. 19 Deskriptif Statistics Kualitas pelayanan .....	64
Tabel 4. 20 Deskriptif Statistic Kepuasan pengguna.....	64
Tabel 4. 21 Uji Normalitas Data.....	65
Tabel 4. 22 Uji Coeffienta .....	66
Tabel 4. 23 Model Summary .....	67
Tabel 4. 24 Model ANOVA <sup>a</sup> .....	68

## DAFTAR GAMBAR

Gambar 1. 1 Menu Aplikasi Mobile JKN .....	3
Gambar 2. 1 Kerangka Pikir .....	22



## **BAB I**

### **PENDAHULUAN**

#### **A. Latar Belakang**

Secara umum, pelayanan merupakan kebutuhan mendasar bagi setiap manusia dan tidak dapat dipisahkan dari kehidupan sehari-hari. Sebagai pengguna layanan publik, masyarakat tentunya memiliki ekspektasi untuk menerima pelayanan yang optimal dari pemerintah. Pelayanan publik merupakan suatu aktivitas atau rangkaian aktivitas yang dilakukan untuk memenuhi kebutuhan masyarakat terhadap barang, jasa, dan pelayanan administratif, sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan. Pelayanan publik yang buruk sering kali ditandai oleh berbelitbelitnya proses, lambannya respon, dan ketidakpastian, sehingga masyarakat sering merasa bukan sebagai pihak yang dilayani, melainkan melayani (Mahsyar, 2011). Pelayanan yang berkualitas harus cepat, menyenangkan, bebas dari kesalahan, dan mengikuti prosedur yang sudah ditetapkan sebelumnya (Abu bakar et al., 2022). Salah satu indikator dari terwujudnya tata kelola pemerintahan yang baik (good governance) adalah adanya pelayanan publik yang diselenggarakan secara efektif dan efisien (Aulia et al. 2015).

Pemerintah Indonesia menetapkan program Jaminan Kesehatan Nasional (JKN) sebagai bentuk perlindungan sosial bagi masyarakat. Program ini dilaksanakan oleh Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS) Kesehatan untuk menyediakan akses layanan kesehatan yang mudah, merata, dan berkualitas. BPJS

Kesehatan merupakan lembaga pemerintah yang berupaya untuk terus memenuhi kepuasan peserta Jaminan Kesehatan Nasional Kartu Indonesia Sehat (JKN- KIS).

Sebagai penyelenggara program jaminan sosial di bidang kesehatan, BPJS Kesehatan menjadi bagian dari Sistem Jaminan Sosial Nasional (SJSN), yang mencakup lima program utama, yaitu Jaminan Kesehatan, Jaminan Kecelakaan Kerja, Jaminan Hari Tua, Jaminan Pensiun, dan Jaminan Kematian. Seluruh program tersebut diselenggarakan sesuai dengan ketentuan yang diatur dalam Undang-Undang Nomor 40 Tahun 2004 tentang Sistem Jaminan Sosial Nasional. Pelaksanaan program ini merupakan upaya pemerintah dalam memastikan terpenuhinya kebutuhan kesehatan masyarakat secara menyeluruh (Anastasya et al., 2024.)

Aplikasi Mobile JKN dirancang untuk mempermudah peserta dalam mengakses berbagai layanan kesehatan, seperti pendaftaran, pengubahan data, pengecekan tagihan, pengaduan, hingga mendapatkan informasi seputar fasilitas kesehatan. Inovasi ini diharapkan dapat menjawab kebutuhan masyarakat di era digital. Namun, dalam praktiknya, masih terdapat berbagai tantangan terkait kualitas pelayanan aplikasi ini.



**Gambar 1. 1 Menu Aplikasi Mobile JKN**

Aplikasi Mobile JKN adalah inovasi teknologi yang mempermudah masyarakat dalam mengurus administrasi tanpa harus datang langsung ke kantor BPJS. Masyarakat dapat mengunduh aplikasi ini melalui Play Store atau App Store. Peluncuran aplikasi ini bertujuan untuk memberikan kemudahan, kecepatan, efisiensi, dan akurasi dalam pelayanan JKN. Sebelum hadirnya aplikasi Mobile JKN, masyarakat sering mengeluhkan pelayanan yang tertunda, antrian panjang, serta waktu yang terbuang di kantor BPJS. Situasi ini menimbulkan keresahan, terutama bagi masyarakat yang memiliki kesibukan lain yang mendesak.

Penggunaan aplikasi Mobile JKN diharapkan dapat mengurangi beban pengguna, baik dari segi waktu maupun biaya transportasi, sehingga layanan menjadi lebih hemat dan praktis. Selain itu, aplikasi ini juga dirancang untuk meningkatkan kecepatan dan efisiensi pelayanan dibandingkan dengan metode konvensional. Dengan solusi ini, BPJS Kesehatan berkomitmen untuk memberikan pelayanan yang lebih baik dan memenuhi kebutuhan masyarakat secara optimal.

Namun, seiring dengan implementasinya, muncul berbagai kendala yang dialami oleh pengguna. Salah satu kendala yang muncul adalah tingkat pemahaman masyarakat terhadap fitur-fitur aplikasi Mobile JKN. Ada beberapa faktor yang menyebabkan rendahnya penggunaan aplikasi Mobile JKN, salah satunya adalah kecenderungan peserta yang enggan memanfaatkan aplikasi tersebut. Sebagian besar peserta lebih memilih untuk langsung mendatangi kantor layanan. Meskipun aplikasi ini memiliki banyak fitur yang bermanfaat, tidak semua pengguna memahami cara menggunakannya secara optimal. Akibatnya, banyak peserta yang masih mengalami kesulitan dalam memanfaatkan aplikasi ini, sehingga tujuan utama untuk memberikan kemudahan akses belum sepenuhnya tercapai. Hal ini menimbulkan pertanyaan mengenai tingkat pemahaman masyarakat terhadap fitur-fitur yang tersedia dalam aplikasi Mobile JKN. Masalah-masalah ini dapat memengaruhi tingkat kepuasan pengguna terhadap aplikasi.

Kotler dan Keller (2016), yang menyatakan bahwa kepuasan pengguna adalah hasil dari perbandingan antara harapan pengguna dan pengalaman yang mereka terima. Ketika kualitas pelayanan aplikasi memenuhi atau melebihi harapan, pengguna cenderung merasa puas, dan kepuasan ini dapat memengaruhi loyalitas mereka terhadap aplikasi. Pada akhirnya, faktor-faktor tersebut akan membentuk kepuasan pengguna terhadap aplikasi Mobile JKN. Kepuasan pengguna sangat dipengaruhi oleh sejauh mana aplikasi memenuhi harapan dan kebutuhan mereka. Pengguna yang merasa puas dengan pengalaman menggunakan aplikasi akan lebih cenderung untuk tetap menggunakan aplikasi tersebut, bahkan mungkin akan merekomendasikannya kepada orang lain. Kepuasan pengguna

menjadi indikator penting keberhasilan sebuah layanan digital. Jika masyarakat merasa puas dengan pelayanan yang diberikan, maka dapat dikatakan bahwa lembaga tersebut telah berhasil menyelenggarakan pelayanan yang baik

Kepuasan pengguna menjadi salah satu indikator utama keberhasilan aplikasi berbasis layanan publik. Kualitas layanan yang terdiri dari keandalan, daya tanggap, kemudahan akses, jaminan, dan empati merupakan faktor kunci yang menentukan tingkat kepuasan pengguna (Tjiptono (2005). Dalam konteks aplikasi Mobile JKN, kualitas layanan ini dapat diterjemahkan ke dalam aspek-aspek seperti kemudahan navigasi, kecepatan respon aplikasi, akurasi informasi, dan kenyamanan pengguna dalam menjalankan fitur-fitur yang disediakan. Aspek-aspek ini tidak hanya mencerminkan kemampuan teknis aplikasi, tetapi juga upaya untuk menciptakan pengalaman yang memuaskan bagi pengguna.

Penilaian terhadap kualitas pelayanan aplikasi Mobile JKN sangat penting untuk mengidentifikasi kekuatan dan kelemahan layanan yang diberikan. Dengan memahami kebutuhan dan harapan pengguna, BPJS Kesehatan dapat terus melakukan perbaikan yang diperlukan guna meningkatkan kualitas layanan. Oleh karena itu, penelitian ini bertujuan untuk mengevaluasi kualitas pelayanan aplikasi Mobile JKN dan hubungannya dengan tingkat kepuasan pengguna. Penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi bagi pengembangan strategi pelayanan BPJS Kesehatan yang lebih efektif dan inovatif. Berdasarkan dari latarbelakang diatas, maka peneliti berencana melakukan penelitian yang berjudul **“Kualitas Pelayanan Aplikasi Mobile JKN Terhadap Kepuasan Pengguna Pada BPJS Kesehatan Cabang Makassar”**

## B. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang yang telah dijelaskan, rumusan masalah dalam penelitian ini adalah:

1. Bagaimana kualitas pelayanan aplikasi Mobile JKN di BPJS Kesehatan Cabang Makassar?
2. Apakah kualitas pelayanan aplikasi Mobile JKN memengaruhi tingkat kepuasan pengguna BPJS Kesehatan Cabang Makassar?

## C. Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah, penelitian ini memiliki tujuan sebagai berikut:

1. Untuk mengetahui kualitas pelayanan aplikasi Mobile JKN di BPJS Kesehatan Cabang Makassar.
2. Untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pengguna di BPJS Kesehatan Cabang Makassar.

## D. Manfaat Penelitian

1. Manfaat Teoritis

Penelitian ini diharapkan dapat memperkaya literatur dan teori terkait manajemen kualitas pelayanan, khususnya dalam konteks layanan berbasis aplikasi digital di sektor kesehatan. Hasil penelitian juga dapat digunakan sebagai referensi bagi akademisi yang ingin mengembangkan penelitian serupa.

## E. Manfaat Praktis

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan masukan yang bermanfaat

bagi BPJS Kesehatan dalam mengembangkan dan meningkatkan fitur aplikasi mobile JKN agar lebih sesuai dengan kebutuhan pengguna. Dengan perbaikan yang dilakukan berdasarkan hasil penelitian ini, pengguna dapat merasakan pengalaman yang lebih baik, seperti kemudahan dalam mengakses layanan kesehatan, kecepatan respon, dan kejelasan informasi.



## BAB II

### TINJAUAN PUSTAKA

#### A. Penelitian Terdahulu

Penelitian terdahulu bertujuan sebagai pembanding dari hasil penelitian yang telah dilakukan oleh peneliti terdahulu dan dapat digunakan sebagai acuan dalam menyusun penelitian ini. Adapun penelitian terdahulu antara lain adalah sebagai berikut :

**Tabel 2. 1 Penelitian Terdahulu**

No	Nama dan Judul Penelitian	Metode Penelitian	Hasil Penelitian
1	(Saidatur Rohmah, Rani Tiara Desty, Wahyuni Arumsari Tahun 2024), Dengan Judul Jurnal Analisis Kualitas Layanan pada Aplikasi Mobile JKN dengan Tingkat Kepuasan Pengguna Mobile JKN BPJS Kesehatan di Kabupaten Demak.	Kuantitatif	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 (fullfilment) 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-

			<p>value <math>0,032 &lt; 0,05</math>; kontak (contact) nilai p-value <math>0,319 &gt; 0,05</math>. Dari 7 dimensi hanya dimensi kontak yang tidak ada hubungan dengan kepuasan pengguna mobile JKN BPJS kesehatan karena nilai <math>&gt; 0,05</math>. Adapun secara keseluruhan presentase kepuasan pengguna sebesar 80%. Dapat disimpulkan bahwa untuk meningkatkan nilai kepuasan pengguna mobile JKN, maka kualitas layanan pada dimensi kontak perlu ditingkatkan</p>
2	(Mutia Kumala Sari, 2021), Dengan Judul Hubungan Kualitas Layanan Pada Aplikasi Mobile Jkn Dengan Tingkat Kepuasan Peserta Kesehatan Bpjs	Kuantitatif	<p>Berdasarkan hasil penelitian, diperoleh gambaran bahwa kualitas layanan aplikasi Mobile JKN di BPJS Kesehatan Kota Jambi secara umum berada pada kategori baik, dan sebagian besar peserta merasa puas terhadap layanan tersebut. Selain itu, terdapat hubungan yang signifikan antara kualitas layanan aplikasi Mobile JKN dengan tingkat kepuasan peserta BPJS Kesehatan Kota Jambi.</p>

3	<p>(Rizalia Wardiah, M. Dody Izhar, Usi Lanita Tahun 2022), Dengan Judul Jurnal Studi Efektivitas Aplikasi Mobile Jkn Pada peserta Jaminan Kesehatan Nasional (Jkn)Kota Jambi</p>	Kuantitatif	<p>Sebagian besar responden berusia 15-65 tahun sebanyak 393 responden(98,3%). Responden berjenis kelaminlaki-laki adalah 194 orang (48,5%) dan jumlah responden perempuan adalah 206 orang (51,5%), mayoritas pekerjaan responden dalam penelitian ini,swasta/wiraswasta yaitu sebanyak 128 orang (32%).Dan responden yang peserta BPJS non BPI sebanyak 312 responden (78%) dan 88 respoonden (22%) peserta BPJS PBI.</p> <p>2.Kualitas Sistem (System Quality) pada Aplikasi MobileJKN adalah sebesar 73.36 % (Sukses).learnability yang rendah menunjukkan bahwa pengguna baru mengalami kesulitan dalam memahami cara kerja aplikasi. Error handling yang kurang efektif menyebabkan frustrasi pengguna saat menghadapi kesalahan dalam aplikasi.</p>
---	---	-------------	--

### Perbedaan

1. Adapun perbedaan penelitian terdahulu dengan penelitian yang akan dilakukan peneliti ialah lokasi penelitian terdahulu dilakukan yaitu di Kabupaten Demak. sedangkan penelitian yang dilakukan peneliti di Kantor BPJS Kesehatan Cabang Makassar.
2. Perbedaan penelitian terdahulu dengan penelitian yang akan dilakukan peneliti ialah lokasi penelitian dimana penelitian terdahulu dilakukan Kota Jambi sedangkan penelitian yang dilakukan peneliti di Di Kantor BPJS Kesehatan Cabang Makassar. Serta pada penelitian terdahulu menggunakan variabel Hubungan Kualitas Layanan Pada Aplikasi Mobile Jkn Dengan Tingkat Kepuasan Peserta BPJS Kesehatan Kota Jambi.
3. Perbedaan penelitian terdahulu dengan penelitian yang akan dilakukan peneliti ialah lokasi penelitian dimana penelitian terdahulu dilakukan Kota Jambi sedangkan penelitian yang dilakukan peneliti di Di Kantor BPJS Kesehatan Cabang Makassar, serta pada penelitian terdahulu variabel menggunakan variabel Studi Efektivitas Aplikasi Mobile JKN Pada peserta Jaminan Kesehatan Nasional (JKN) Kota Jambi sedangkan penelitian yang akan dilakukan peneliti menggunakan variabel Kualitas Pelayanan Aplikasi Mobile JKN Terhadap Kepuasan Pengguna.

## **B. Teori dan Konsep**

### **1. Konsep Kualitas Pelayanan**

Pada dasarnya setiap manusia membutuhkan pelayanan, bahkan secara ekstrim dapat dikatakan bahwa pelayanan tidak dapat di pisahkan dengan kehidupan manusia” (L.P.Sinambela 1992:198). Pelayanan adalah fungsi utama pemerintah, sehingga pemerintah berkewajiban menyediakan layanan yang sesuai dengan kebutuhan masyarakat. Kualitas pelayanan merupakan ukuran sejauh mana suatu layanan yang diberikan dapat memenuhi harapan dan kebutuhan pengguna layanan. Kualitas pelayanan tidak hanya mencakup hasil akhir dari layanan yang diterima, tetapi juga mencakup proses penyampaian layanan tersebut.

### **2. Konsep Kualitas Pelayanan Publik**

Pelayanan publik di sebuah negara sangat penting dan berpengaruh besar karena terjadi komunikasi yang cukup intens antara warga negara dengan pemerintah yang bertugas menyediakan layanan tersebut. Masyarakat dapat secara langsung mengamati, merasakan, dan menilai kualitas layanan serta proses penyelenggaranya. Sebagai tanggung jawab pemerintah, kualitas pelayanan publik juga menjadi salah satu indikator dalam menilai kinerja pemerintahan. Tjiptono (2016:59), mengatakan bahwa kualitas pelayanan adalah tingkat keunggulan yang diharapkan dan pengendalian atas tingkat keunggulan tersebut untuk memenuhi keinginan pengguna.

Tjiptono dan Chandra (2016:125) mengatakan bahwa kualitas pelayanan adalah dasar seberapa tinggi tingkat layanan yang diberikan mampu sesuai dengan harapan pengguna. Maka dapat disimpulkan kualitas pelayanan dapat diartikan sebagai keseluruhan aktivitas yang mengintegrasikan nilai dalam proses pelayanan, yang dinilai berdasarkan tingkat layanan dan standar keunggulan yang diharapkan. Hal ini bertujuan untuk mempercepat kolaborasi dengan pengguna dalam memenuhi kebutuhan dan harapan mereka. Di Indonesia, kualitas pelayanan publik dan kinerja organisasi yang menyelenggarakan layanan dapat dievaluasi berdasarkan beberapa indikator. Menurut Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 81 Tahun 1995, kinerja organisasi publik dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat dapat diukur melalui aspek kesederhanaan, kejelasan dan kepastian, keamanan, keterbukaan, efisiensi, ekonomis, pemerataan keadilan, serta ketepatan waktu.

### 3. Konsep Kepuasan Masyarakat

Kepuasan atau satisfaction berasal dari bahasa Latin, yaitu "satis" yang berarti cukup baik dan "facto" yang berarti melakukan atau membuat. Oleh karena itu, kepuasan dapat diartikan sebagai pemenuhan atau sesuatu yang dianggap memadai. Sedangkan, Secara terminologi, kepuasan (satisfaction) merujuk pada perasaan senang atau kecewa yang muncul ketika seseorang membandingkan kinerja produk atau hasil yang diterima dengan ekspektasi mereka. Jika kinerja tidak sesuai dengan harapan, maka pengguna akan merasa tidak puas. Sebaliknya, jika kinerja sesuai dengan ekspektasi, pengguna akan

merasa puas. Bahkan, apabila kinerja melampaui harapan, pengguna akan merasakan kepuasan yang lebih tinggi atau sangat senang. Kepuasan pengguna menjadi salah satu fokus utama perusahaan selain peningkatan keuntungan (Roynaldus A. K. Agung et al., 2023)

Philip Kotler (2002), menjelaskan Kepuasan pengguna dapat didefinisikan sebagai suatu tingkat perasaan seorang pengguna sebagai hasil perbandingan antara harapan pengguna tersebut akan sebuah produk dengan hasil nyata yang diperoleh si pengguna dari produk tersebut. Menurut Irawan (2008) terdapat indikator kepuasan pengguna yaitu diantaranya Kepuasan jasa secara menyeluruh, merekomendasikan kepada orang lain, dan kembali menggunakan jasa.

Kepuasan masyarakat menjadi aspek krusial yang berperan dalam menentukan keberhasilan suatu badan usaha, karena masyarakat berperan sebagai konsumen dari produk yang ditawarkan. Tjiptono dan Candra (2018), menjelaskan Kepuasan dapat diartikan sebagai upaya dalam memenuhi kebutuhan atau menjadikan sesuatu sesuai dengan harapan. Kepuasan masyarakat dapat dicapai melalui pemberian layanan yang berkualitas. Masyarakat cenderung menilai kualitas layanan secara langsung dari penyedia jasa, dalam hal ini pemerintah. Oleh karena itu, diperlukan upaya untuk meningkatkan sistem pelayanan agar mampu memenuhi harapan serta meningkatkan kepuasan masyarakat (Irwana, 2017).

Dengan memberikan pelayanan yang berkualitas, tidak hanya membantu menyelesaikan masalah pelayanan, tetapi juga meningkatkan

kepuasan mereka. Oleh karena itu, setiap transaksi atau pengalamam baru, akan memberikan pengaruh terhadap kepuasan pengguna. Pengguna yang puas adalah pengguna yang akan berbagi kepuasan dengan produsen atau penyedia jasa. Bahkan, pengguna yang puas akan berbagi rasa dan pengalaman dengan pengguna lain. Kepuasan pengguna adalah keadaan emosional atau perasaan pengguna setelah menggunakan suatu produk atau layanan yang dievaluasi berdasarkan apakah produk atau layanan tersebut memenuhi ekspektasi mereka. Jika layanan yang diberikan sesuai atau melebihi harapan, pengguna akan merasa puas; jika tidak, mereka akan merasa kecewa. Jika layanan yang diterima memiliki nilai lebih rendah dari pada layanan yang diharapkan, maka keinginan (interest) pengguna akan berkurang. Kepuasan pengguna adalah terpenuhinya harapan pengguna.

#### 4. Konsep Pelayanan Aplikasi Mobile JKN

Di era digital saat ini, teknologi mobile telah menjadi bagian penting dalam berbagai sektor, termasuk pelayanan publik. Salah satu contohnya adalah pemanfaatan aplikasi Mobile JKN oleh BPJS Kesehatan. Dalam konteks aplikasi Mobile JKN, kualitas layanan dapat diartikan sebagai kemampuan aplikasi untuk memberikan pengalaman yang memadai bagi penggunanya melalui kemudahan, kecepatan, keamanan, dan efektivitas dalam memenuhi kebutuhan mereka. Aplikasi ini merupakan inovasi yang dikembangkan BPJS Kesehatan guna meningkatkan efektivitas layanan publik di bidang kesehatan. Aplikasi ini memungkinkan peserta JKN untuk dengan mudah dan cepat mengakses serta memanfaatkan berbagai layanan kesehatan yang tersedia.

Dengan aplikasi Mobile JKN, peserta dapat mengakses berbagai layanan dengan lebih mudah dan praktis, seperti:

1. Informasi Peserta

Peserta dapat melihat data pribadi mereka, termasuk nomor peserta, informasi keanggotaan, dan riwayat kesehatan. Fitur ini memudahkan peserta dalam mengelola informasi serta mengetahui status kepesertaan mereka dalam program JKN.

2. Pendaftaran dan Pembayaran

Aplikasi ini memungkinkan peserta untuk mendaftar sebagai anggota JKN serta melakukan pembayaran iuran secara praktis melalui berbagai metode pembayaran yang tersedia. Hal ini membantu mengurangi kendala administrasi dan mempercepat proses pendaftaran serta pembayaran iuran.

3. Pencarian Fasilitas Kesehatan

Mobile JKN menyediakan fitur pencarian fasilitas kesehatan, seperti rumah sakit, klinik, dan apotek. Peserta dapat melihat informasi lokasi, layanan yang tersedia, serta ulasan pengguna lain, sehingga mereka dapat memilih fasilitas kesehatan yang sesuai dengan kebutuhan mereka.

4. Pengajuan Klaim

Peserta dapat mengajukan klaim secara digital melalui aplikasi dengan mengunggah dokumen yang diperlukan dan memantau prosesnya secara langsung. Hal ini mengurangi kebutuhan untuk datang ke kantor BPJS Kesehatan, sehingga lebih menghemat waktu dan tenaga.

Penggunaan aplikasi Mobile JKN diharapkan dapat meningkatkan efisiensi administrasi, mengurangi birokrasi, serta mempercepat layanan. Dengan pemanfaatan teknologi digital, peserta BPJS Kesehatan dapat melakukan berbagai transaksi secara online, sehingga dapat menghemat waktu dan biaya dalam mengakses layanan kesehatan. (Hakim et al., 2024)

Menurut Panduan Layanan bagi Peserta Jaminan Kesehatan Nasional Kartu Indonesia Sehat (JKN-KIS) (2022), aplikasi Mobile JKN menyediakan berbagai layanan, yaitu pendaftaran peserta, perubahan data, informasi ketersediaan tempat tidur, daftar obat yang ditanggung, lokasi fasilitas kesehatan, informasi premi, jadwal tindakan operasi, pendaftaran pelayanan, skrining mandiri Covid-19, pendaftaran autodebit, pembayaran, catatan pembayaran, pertanyaan sering (FAQ), riwayat pelayanan, konsultasi dokter, skrining riwayat kesehatan, cek virtual account (VA), informasi JKN, layanan pengaduan, serta rencana pembayaran bertahap (REHAB).

Sementara itu, Panduan Layanan bagi Peserta JKN-KIS (2020:30) menjelaskan bahwa aplikasi Mobile JKN merupakan inovasi berbasis teknologi informasi yang dirancang untuk memberikan kemudahan bagi calon peserta maupun peserta JKN-KIS. Aplikasi ini dapat diunduh melalui Google Play Store atau App Store sehingga mempermudah akses layanan kesehatan secara digital. (Utami et al., 2024).

Penggunaan aplikasi mobile JKN bertujuan untuk mengimbangi kemajuan ilmu pengetahuan dan teknologi seiring perkembangan zaman

dan menanggapi keluhan masyarakat terhadap kemudahan dan kecepatan pelayanan publik saat ini. Sistem transformasi digital model bisnis BPJS Kesehatan awalnya hanya diterapkan dalam bentuk kegiatan administratif di Kantor Cabang atau Fasilitas Kesehatan. Kemudian sistem ini diubah menjadi layanan berupa aplikasi yang bisa digunakan oleh semua peserta kapan saja dan di mana saja ketika mereka membutuhkannya. Masyarakat merasa lebih mudah menggunakan Aplikasi Mobile JKN karena bisa diakses melalui smartphone. Untuk mengunduh aplikasi, cukup menggunakan Play Store di ponsel, lalu melakukan registrasi secara online. Aplikasi Mobile JKN menawarkan lima kemudahan utama bagi penggunanya, antara lain pendaftaran dan pembaruan data kepesertaan, akses informasi mengenai peserta dan keluarga, cek tagihan serta pembayaran iuran, memperoleh pelayanan di fasilitas kesehatan, dan menyampaikan pengaduan atau permintaan informasi terkait JKN-KIS (Suhadi et al., 2022).

## 5. Teori E-Government Quality

E-Government Quality (*E-GovQual*) adalah model yang dikembangkan oleh Papadomichelaki dan Mentzas (2012) untuk mengukur kualitas layanan e-government atau layanan berbasis digital yang disediakan oleh pemerintah. Model ini bertujuan untuk mengevaluasi bagaimana layanan e-government dapat memenuhi kebutuhan dan harapan masyarakat. *E-GovQual* digunakan sebagai standar dalam menilai efektivitas dan efisiensi layanan digital pemerintah dengan

mempertimbangkan berbagai aspek utama yang memengaruhi pengalaman penggunaan.

Dalam konsep *E-GovQual*, terdapat enam aspek utama yang menentukan kualitas layanan e-government:

a. Kemudahan Penggunaan (*Ease of Use*)

Kemudahan penggunaan mencerminkan sejauh mana layanan e-government dapat diakses dan digunakan dengan mudah oleh masyarakat. Sebuah layanan digital yang berkualitas harus memiliki antarmuka yang intuitif, navigasi yang jelas, dan tidak menyulitkan pengguna dalam mencari informasi atau menggunakan fitur yang tersedia. Jika layanan sulit digunakan atau membingungkan, maka masyarakat akan enggan menggunakannya.

b. Kepercayaan (*Trust*)

Kepercayaan dalam layanan e-government berkaitan dengan keamanan data, privasi pengguna, serta transparansi informasi yang diberikan pemerintah melalui platform digital. Masyarakat harus yakin bahwa data pribadi mereka aman dan tidak disalahgunakan. Selain itu, adanya sistem autentikasi yang kuat serta kebijakan perlindungan data yang jelas dapat meningkatkan kepercayaan pengguna terhadap layanan yang diberikan pemerintah.

c. Fungsionalitas Lingkungan Interaksi (*Functionality of the Interaction Environment*)

Dimensi ini mengacu pada sejauh mana fitur dan fasilitas dalam

layanan e-government dapat berfungsi dengan baik dan mempermudah interaksi pengguna. Hal ini mencakup kelengkapan fitur, kemudahan komunikasi antara pengguna dan sistem, serta responsivitas layanan. Jika layanan digital sering mengalami gangguan atau tidak dapat diakses dalam waktu tertentu, maka kualitas interaksi akan menurun dan mengurangi kepercayaan pengguna terhadap layanan tersebut.

d. Keandalan (*Reliability*)

Keandalan berkaitan dengan stabilitas sistem dan konsistensi layanan yang diberikan oleh pemerintah. Sebuah layanan e-government yang baik harus dapat diakses kapan saja tanpa gangguan, memberikan informasi yang akurat, serta memiliki waktu operasional yang optimal.

Jika suatu sistem sering mengalami error atau informasi yang diberikan tidak akurat, maka masyarakat akan meragukan efektivitas layanan tersebut.

e. Konten dan Tampilan Informasi (*Content and Appearance of Information*)

Aspek ini menyoroti kualitas informasi yang disajikan dalam layanan e-government. Informasi yang tersedia harus jelas, akurat, relevan, serta diperbarui secara berkala agar masyarakat mendapatkan informasi yang mereka butuhkan dengan mudah. Selain itu, tampilan visual dari platform digital pemerintah juga harus user-friendly dan menarik agar pengguna dapat dengan nyaman mengakses layanan tersebut.

#### f. Dukungan kepada Warga (*Citizen Support*)

Dimensi ini mencakup layanan bantuan dan dukungan yang diberikan pemerintah kepada masyarakat dalam menggunakan layanan e-government. Pemerintah harus menyediakan fitur seperti layanan pengguna, pusat bantuan, chatbot, atau sistem pengaduan yang responsif untuk membantu pengguna yang mengalami kesulitan. Dukungan yang baik akan meningkatkan kepuasan masyarakat dan mendorong mereka untuk lebih sering menggunakan layanan digital pemerintah. Dalam *E-GovQual*, kualitas layanan e-government diukur melalui enam aspek utama. *Ease of Use* (Kemudahan Penggunaan), *Trust* (Kepercayaan), *Functionality of the Interaction Environment* (Fungsionalitas Lingkungan Interaksi), *Reliability* (Keandalan), *Content and Appearance of Information* (Konten dan Tampilan Informasi), dan *Citizen Support* (Dukungan Warga).

### C. Kerangka Pikir

Menurut Sugiyono (2018:95), kerangka pemikiran merupakan bentuk dari konseptual terkait dari teori yang saling berkaitan dari bermacam-macam faktor yang diidentifikasi sesuatu masalah yang dirasa penting. Kerangka pemikiran dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

### Bagan Kerangka Pikir



#### D. Hipotesis Penelitian

Hipotesis dapat dipahami sebagai sebuah pendapat, dugaan, atau pernyataan yang sifatnya belum final, masih sementara, dan memerlukan pembuktian lebih lanjut. Dengan kata lain, hipotesis merupakan jawaban awal terhadap permasalahan penelitian yang belum terbukti kebenarannya secara ilmiah. Oleh sebab itu, hipotesis harus diuji secara empiris untuk memastikan apakah jawaban sementara

tersebut benar atau tidak. Hipotesis secara teknis dimaknai sebagai pernyataan mengenai kondisi populasi yang akan diuji kebenarannya berdasarkan data yang diperoleh dari sampel penelitian. Dan secara statistik, hipotesis diartikan sebagai pernyataan tentang kondisi populasi yang akan diuji dengan menggunakan data sampel.

1. HO: Kualitas Layanan Aplikasi Jaminan Kesehatan Nasional (JKN) tidak memberikan pengaruh positif dan signifikan terhadap Kepuasan Masyarakat.
2. HI: Kualitas Layanan Aplikasi Jaminan Kesehatan Nasional (JKN) memberikan pengaruh positif dan signifikan terhadap Kepuasan Masyarakat.

#### **E. Definisi Operasional**

Berikut adalah definisi operasional untuk penelitian dengan judul "Kualitas Pelayanan Aplikasi Mobile JKN Terhadap Kepuasan Pengguna Pada BPJS Kesehatan Cabang Makassar":

1. Kualitas Pelayanan E-Government (E-GovQual) Berdasarkan teori E-GovQual dari Papadomichelaki dan Mentzas (2012), kualitas pelayanan E-Government dapat diukur melalui enam dimensi utama:
- a. Ease of Use (Kemudahan Penggunaan)

Kemudahan penggunaan menjadi salah satu aspek penting dalam aplikasi Mobile JKN, di mana antarmuka yang intuitif dan navigasi yang jelas akan membantu pengguna dalam mengakses berbagai fitur yang tersedia.

Pengguna harus dapat dengan mudah melakukan pendaftaran, pembayaran iuran, pencarian fasilitas kesehatan, hingga pengajuan klaim tanpa mengalami kesulitan berarti.

b. *Trust* (Kepercayaan)

Kepercayaan juga menjadi faktor krusial, mengingat aplikasi ini mengelola data pribadi dan kesehatan pengguna. Keamanan data harus terjamin melalui sistem enkripsi dan verifikasi akun, sementara transparansi informasi mengenai kebijakan privasi serta hak dan kewajiban peserta juga perlu dijaga agar pengguna merasa aman dalam menggunakan aplikasi.

c. *Functionality of the Interaction Environment* (Fungsionalitas Lingkungan Interaksi)

Selain itu, fungsionalitas lingkungan interaksi dalam aplikasi Mobile JKN berperan dalam memastikan bahwa semua fitur dapat berjalan dengan baik dan memenuhi kebutuhan pengguna. Aplikasi ini harus memiliki sistem yang responsif, integrasi yang baik dengan fasilitas kesehatan, serta layanan yang dapat diakses tanpa kendala teknis.

d. *Reliability* (Keandalan)

Keandalan juga menjadi faktor yang menentukan kualitas pelayanan, di mana aplikasi harus stabil dan tidak mengalami gangguan yang dapat menghambat peserta dalam memperoleh layanan kesehatan. Informasi yang ditampilkan dalam aplikasi juga harus akurat dan diperbarui secara berkala, termasuk terkait rincian tagihan, status kepesertaan, serta daftar rumah sakit atau klinik yang bekerja sama dengan BPJS Kesehatan.

e. *Content and Appearance of Information* (Konten dan Tampilan Informasi)

Dalam hal konten dan tampilan informasi, aplikasi Mobile JKN harus mampu menyajikan informasi yang jelas, mudah dipahami, dan tersusun dengan baik agar peserta dapat dengan cepat menemukan layanan yang mereka butuhkan. Desain antarmuka yang bersih dan user-friendly juga berperan dalam memberikan pengalaman penggunaan yang lebih baik.

f. *Citizen Support* (Dukungan Warga)

Sementara itu, dukungan kepada warga menjadi faktor yang tidak kalah penting. Keberadaan layanan pengguna yang responsif, fitur pengaduan, serta akses ke pusat bantuan seperti FAQ dan chatbot akan membantu pengguna menyelesaikan kendala yang mereka alami dalam menggunakan aplikasi.

Model *E-GovQual* ini menjadi dasar dalam mengevaluasi efektivitas layanan e-government, termasuk aplikasi Mobile JKN yang dikembangkan oleh BPJS Kesehatan. Dengan menerapkan prinsip-prinsip dari *E-GovQual*, layanan digital pemerintah dapat terus ditingkatkan guna memberikan pengalaman pengguna yang lebih baik dan memenuhi kebutuhan masyarakat secara lebih efisien.

2. Kepuasan Pengguna (Variabel Y)

Menurut Irawan (2008) indikator kepuasan pengguna ada tiga yaitu :

a. Kepuasan jasa secara menyeluruh

Pengguna akan merasa puas apabila pekerjaan yang dilakukan dapat diselesaikan dengan baik dan hasilnya memuaskan.

b. Merekomendasikan kepada orang lain

Pengguna yang merasa puas terhadap layanan yang diterima cenderung akan menyarankan kepada orang lain sebagai bentuk kepercayaan dan kepuasan terhadap kualitas jasa tersebut.

c. Kembali menggunakan jasa

Jika pengguna mendapatkan pengalaman yang memuaskan, maka mereka cenderung akan menggunakan kembali jasa layanan dari perusahaan tersebut di masa mendatang.



## **BAB III**

### **METODE PENELITIAN**

#### **A. Waktu Dan Lokasi Penelitian**

Penelitian ini dilaksanakan Di Kantor BPJS Kesehatan Cabang Makassar kurang lebih 2 bulan. Pemilihan lokasi ini di dasarkan pada keberadaan peserta BPJS sebagai pengguna aktif Mobile JKN, sehingga memungkinkan pengumpulan data yang relevan dan mendalam terkait kualitas layanan pengguna.

#### **B. Jenis Penelitian**

Penelitian ini menggunakan pendekatan deskriptif kuantitatif karena bertujuan untuk mengukur dan menganalisis pengaruh kualitas pelayanan aplikasi Mobile JKN terhadap kepuasan pengguna dengan menggunakan data yang dapat dihitung dan dianalisis secara statistik.

Penelitian ini bertujuan untuk menggambarkan pengaruh kualitas pelayanan aplikasi Mobile JKN terhadap kepuasan pengguna dengan menggunakan data kuantitatif. Peneliti akan mengumpulkan data melalui survei atau kuesioner untuk mengetahui tingkat kepuasan pengguna terhadap aspek-aspek tertentu dari aplikasi, seperti kemudahan penggunaan, keandalan, dan keamanan. Data yang terkumpul akan dianalisis secara statistik untuk menggambarkan sejauh mana kualitas pelayanan aplikasi mempengaruhi kepuasan pengguna.

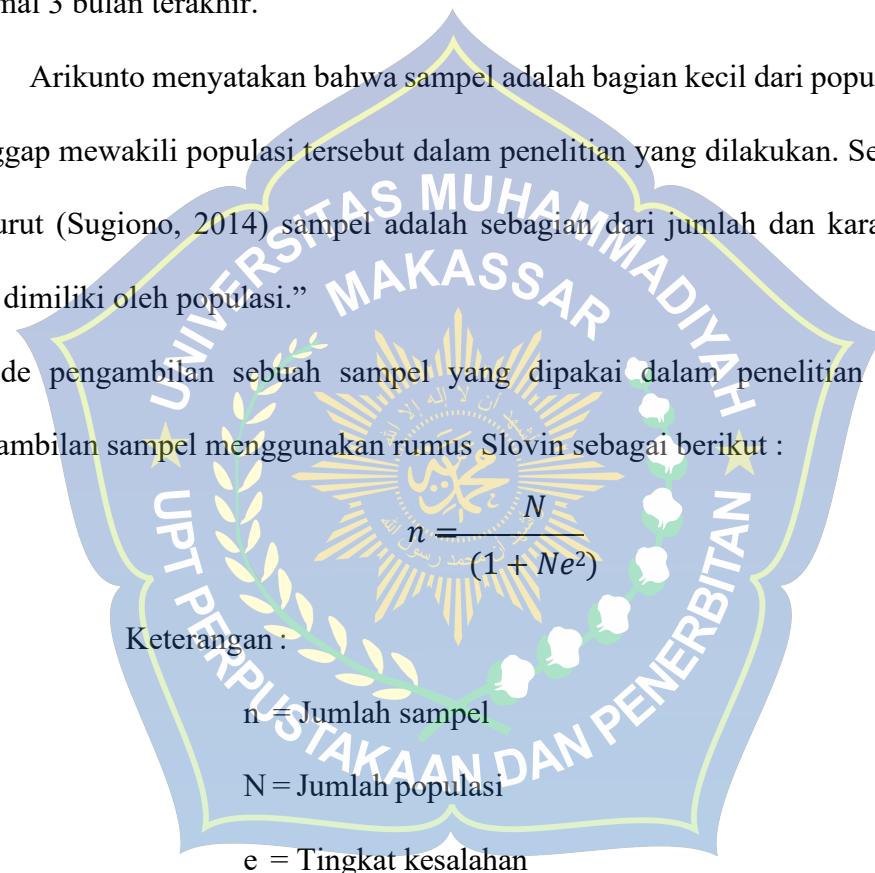
#### **C. Populasi dan Sampel**

Arikunto mendefinisikan populasi sebagai keseluruhan suatu objek di dalam penelitian yang didalami dan juga dicatat segala bentuk yang ada di lapangan.

Populasi dalam penelitian ini adalah masyarakat yang berdomisili di Kota Makassar dan pernah mengurus layanan di kantor BPJS Kesehatan dengan menggunakan aplikasi Mobile JKN. Layanan yang dimaksud meliputi pendaftaran antrean pelayanan, perubahan data kepesertaan, atau keperluan administratif lainnya yang berkaitan dengan BPJS Kesehatan. Adapun kriteria populasi adalah pengguna yang telah menggunakan aplikasi Mobile JKN secara aktif selama minimal 3 bulan terakhir.

Arikunto menyatakan bahwa sampel adalah bagian kecil dari populasi yang dianggap mewakili populasi tersebut dalam penelitian yang dilakukan. Sedangkan Menurut (Sugiono, 2014) sampel adalah sebagian dari jumlah dan karakteristik yang dimiliki oleh populasi.”

Metode pengambilan sebuah sampel yang dipakai dalam penelitian ini ialah pengambilan sampel menggunakan rumus Slovin sebagai berikut :



Contoh basanya, yang bisa diterima adalah 0,10 atau 10% dengan jumlah orang yang datang untuk mengurus layanan sebanyak 150 orang, dengan asumsi tingkat kesalahan ( $e$ ) = 10%, maka jumlah sampelnya adalah :

$$\begin{aligned}
 n &= \frac{150}{1 + 150 \times 0,10^2} \\
 &= \frac{150}{1 + 150 \times 0,01} \\
 &= \frac{150}{2,5} \\
 &= 60
 \end{aligned}$$

Untuk memastikan hasil penelitian akurat, digunakan sampel sebanyak 60 orang dari populasi sebanyak 150. Jumlah tersebut dianggap cukup mewakili karena sudah melebihi batas minimal yang ditentukan.

#### D. Teknik Pengumpulan Data

Menurut Arikunto (2019), teknik pengumpulan data adalah cara yang digunakan oleh peneliti dalam mengumpulkan data penelitiannya. Sedangkan menurut Sugiyono (2017) teknik pengumpulan data dapat dilakukan dengan berbagai setting berbagai sumber dan berbagai cara, bila settingnya dapat dilihat maka dapat dikumpulkan secara ilmiah.

Adapun teknik yang digunakan dalam pengambilan data dalam penelitian ini yaitu kuesioner akan disebarluaskan kepada pengguna aplikasi Mobile JKN yang telah menjadi sampel penelitian. Data dikumpulkan melalui survei menggunakan kuesioner yang disebarluaskan kepada pengguna aplikasi Mobile JKN.

Kuesioner (kuesioner) merupakan teknik pengumpulan data sebanyak dan akan dilaksanakan dalam penelitian ini dengan menyediakan kumpulan pernyataan tertulis yang akan dijawab sesuai dengan daftar pernyataan yang telah disediakan. Dalam penelitian ini, kuesioner menggunakan format checklist. Tujuan dari penggunaan format ini adalah agar responden lebih mudah dalam menjawab dan mengisi kuesioner secara cepat serta efisien.. Responden cukup memberikan tanda centang (✓) pada kolom atau bagian yang telah disiapkan, sehingga proses pengisian menjadi lebih praktis dan tidak memerlukan waktu lama.

Untuk memudahkan proses pengujian terhadap analisis yang digunakan, data yang digunakan berbentuk skala interval. Dalam penelitian ini, data yang tersedia berbentuk skala ordinal dengan menggunakan skala likert. Cara menghitung skala likert adalah dengan memberikan beberapa pernyataan kepada responden, lalu meminta mereka memberikan jawaban. Data yang berhasil dikumpulkan dari kuesioner kemudian diukur dengan bobot hitung 1 sampai 4 berdasarkan kategori yang diberikan:

1. Jawaban sangat setuju diberi bobot 4
2. Jawaban setuju diberi bobot 3
3. Jawaban cukup setuju/netral diberi bobot 2
4. Jawaban sangat tidak setuju diberi bobot 1

## **E. Teknik Analisis Data**

Untuk penelitian ini, peneliti menggunakan beberapa teknik analisis data, yaitu:

## 5. Teknik analisis deskriptif

Data yang valid dan reliabel akan dianalisis secara deskriptif untuk memberikan gambaran umum mengenai persepsi responden terhadap kualitas pelayanan aplikasi Mobile JKN.

Dalam penelitian ini, teknik analisis yang digunakan termasuk analisis statistik deskriptif, yang disajikan dalam bentuk tabel, serta dilengkapi dengan perhitungan modus, median, dan mean sebagai ukuran tendensi sentral. Selain itu, penyebaran data akan dianalisis melalui perhitungan rata-rata dan standar deviasi, ditambah dengan perhitungan persentase (%). Persentase ini dihitung berdasarkan data kuesioner (angket) yang dikumpulkan dari variabel X dan variabel Y.



Persentase data yang telah diperoleh selanjutnya akan dijelaskan menggunakan uraian berupa kalimat-kalimat kualitatif. Dengan demikian, hasil persentase tersebut dapat diklasifikasikan sesuai dengan yang tercantum pada tabel 2.1, yaitu sebagai berikut:

**Tabel 3. 1 Kriteria Jawaban Responden**

Presentase jawaban	Tafsiran Kuantatif
76%-100%	Sangat Setuju (SS)
51%-75%	Setuju (S)
26%-50%	Cukup Setuju ( CS )
0%-25%	Sangat Tidak Setuju ( STS )

(Sumber : Data Sekunder, 2025)

#### 6. Teknik Analisis Regresi Linear Sederhana

Penelitian ini menggunakan metode regresi linier sederhana untuk menguji hubungan serta pengaruh antarvariabel. Teknik ini dipilih untuk menganalisis sejauh mana variabel independen, yakni Kualitas Pelayanan E-Government (E-GovQual), berpengaruh terhadap variabel dependen, yaitu Kepuasan Pengguna. Persamaan regresi sederhana yang digunakan dalam penelitian ini dirumuskan sebagai berikut.:

$$Y = a + bX + e$$

Keterangan Rumus:

Y = Variabel dependen

X = Variabel independen

a = Konstanta (intersep), yaitu nilai Y saat X = 0.

b = Koefisien regresi, menunjukkan seberapa besar pengaruh

X terhadap Y.

e = Error atau kesalahan residual, yaitu faktor lain di

luar variabel X yang memengaruhi Y.

Tujuan dari hal ini adalah untuk mengetahui sejauh mana variabel kualitas pelayanan (X) memengaruhi tingkat kepuasan pengguna (Y). Untuk menganalisis hubungan antara kedua variabel tersebut digunakan metode regresi linear sederhana.

Data yang telah dikumpulkan dan dianalisis diolah menggunakan perangkat lunak statistik yaitu Software SPSS version 24.0, untuk mendapatkan hasil yang akurat dan dapat diandalkan. Hasil analisis ini diharapkan mampu memberikan jawaban yang sesuai dengan rumusan masalah dalam penelitian. Selain itu, hasil dari analisis regresi juga dimanfaatkan untuk menguji hipotesis yang telah dirumuskan sebelumnya. Dasar yang digunakan untuk mengambil keputusan dalam pengujian ini adalah sebagai berikut:

- a. Jika nilai P value ( sig )  $\geq 0,01$ , maka H<sub>1</sub> diterima dan H<sub>0</sub> ditolak
- b. Jika nilai P value ( sig )  $\leq 0,01$ , maka H<sub>1</sub> diterima dan H<sub>0</sub> diterima.

## F. Pengujian Instrumen Penelitian

Instrumen yang digunakan dalam penelitian ini berupa kuesioner yang disusun berdasarkan indikator dari masing-masing variabel penelitian. Untuk memastikan bahwa setiap item dalam kuesioner mewakili indikator yang diteliti, disusun kisi-kisi instrumen sebagai berikut:

No.	Variable	Indikator	No. Item	Bentuk Pernyataan
1.	Kualitas pelayanan	Ease of Use (Kemudahan Penggunaan)	1-3	Aplikasi mudah digunakan,

				tampilan sederhana, mudah mengakses layanan
2.	Kualitas pelayanan	Trust (Kepercayaan)	4-6	Keamanan data, kepercayaan informasi, perlindungan privasi
3.	Kualitas pelayanan	Functionality of the Interaction Environment	7-9	Kesesuaian fitur, aksesibilitas fitur, komunikasi interaktif
4.	Kualitas pelayanan	Reliability (Keandalan)	10-12	Aplikasi jarang error, informasi up-to-date, proses cepat dan akurat
5.	Kualitas pelayanan	Content and Appearance of Information	13-15	Informasi jelas, tampilan menarik, informasi lengkap
6.	Kualitas pelayanan	Citizen Support (Dukungan Warga)	16-18	Layanan bantuan, konsultasi dokter, solusi atas kendala
7.	Kepuasan Pengguna	Kepuasan Jasa Secara Menyeluruh	19-21	Kepuasan penggunaan, kemudahan akses, manfaat aplikasi
8.	Kepuasan Pengguna	Merekomendasikan kepada Orang Lain	22-24	Rekomendasi ke orang lain, kelayakan digunakan, keyakinan manfaat

				untuk orang lain
9.	Kepuasan Pengguna	Kembali Menggunakan Jasa	25-27	Niat terus pakai, preferensi dibanding cara lain, aplikasi sebagai solusi utama

(Sumber data primer, 2025)

## G. Pengabsahan Data

### 1. Uji Validitas

Instrumen penelitian, seperti kuesioner, akan diuji validitasnya menggunakan uji validitas konstruk untuk memastikan bahwa setiap item pertanyaan benar-benar mengukur dimensi.

Uji validitas dilakukan dengan metode korelasi Pearson Product Moment atau menggunakan software statistik seperti SPSS untuk mengevaluasi signifikansi hubungan antara setiap item dan total skor variabel.

### 2. Uji Reliabilitas

Untuk memastikan hasil pengukuran tetap konsisten, dilakukan uji reliabilitas dengan cara menghitung koefisien Cronbach's Alpha. Jika nilai Cronbach's Alpha mencapai 0,7 berarti instrumen penelitian tersebut memiliki tingkat reliabilitas yang cukup baik.

### 3. Uji Normalitas

Uji normalitas adalah pengujian yang dilakukan untuk mengetahui apakah data dalam penelitian memiliki sebaran atau distribusi yang normal.

Distribusi normal penting karena menjadi salah satu syarat dalam analisis statistik, khususnya analisis parametrik. Dalam penelitian ini, uji normalitas dilakukan dengan menggunakan metode One Sample Kolmogorov-Smirnov. Jika nilai signifikansi (Sig. 2-tailed) lebih besar dari nilai alpha (0,01), maka data dinyatakan berdistribusi normal.

#### 4. Uji Linearitas

Uji linearitas bertujuan untuk mengetahui apakah terdapat hubungan linear antara variabel independen dan variabel dependen dalam model penelitian. Untuk melihat apakah kualitas pelayanan aplikasi Mobile JKN memiliki hubungan linear dengan kepuasan pengguna.



## **BAB IV**

### **HASIL DAN PEMBAHASAN**

#### **A. Gambaran Umum Lokasi Penelitian**

##### **1. Deskripsi Umum Lokasi Penelitian**

BPJS Kesehatan Cabang Makassar terletak di Jl. A. P. Pettarani No.78, Masale, Kec. Panakkukang, Kota Makassar, Sulawesi Selatan. BPJS Kesehatan merupakan badan hukum publik yang didirikan berdasarkan Undang-Undang Nomor 24 Tahun 2011 tentang Badan Penyelenggara Jaminan Sosial. BPJS Kesehatan mulai beroperasi pada 1 Januari 2014 sebagai penyelenggara program Jaminan Kesehatan Nasional (JKN) yang bertujuan memberikan perlindungan kesehatan kepada seluruh penduduk Indonesia. Sebagai salah satu cabang yang beroperasi di wilayah Makassar, BPJS Kesehatan Cabang Makassar melayani ribuan peserta JKN, baik dari kalangan pekerja penerima upah, pekerja mandiri, hingga peserta bantuan iuran (PBI). Kantor cabang ini memiliki fasilitas layanan peserta, sistem administrasi berbasis elektronik, serta akses layanan digital seperti aplikasi Mobile JKN yang digunakan untuk memudahkan peserta mengakses layanan kesehatan secara online. Dengan dukungan sumber daya manusia yang profesional dan pelayanan berbasis teknologi, BPJS Kesehatan Cabang Makassar terus berupaya meningkatkan kualitas layanan demi mendukung tercapainya tujuan nasional dalam bidang kesehatan.

#### **B. Hasil Penelitian**

Pada bab ini penulis akan menyajikan data-data yang diperoleh selama

penelitian yang telah dilaksanakan di Kantor BPJS Kesehatan Cabang Makassar. Data yang diperoleh melalui kuisioner yang di distribusikan kepada 60 orang responden yaitu pengguna atau peserta JKN. Kuesioner yang digunakan dalam penelitian ini mencakup dua variabel. Variabel X bertujuan untuk mengukur Kualitas Pelayanan E-Government (E-GovQual), sedangkan Variabel Y digunakan untuk menilai tingkat Kepuasan Pengguna pada BPJS Kesehatan Cabang Makassar.

### 1 Gambaran Umum Responden

Pengambilan sampel dilakukan oleh penulis pada pengguna Aplikasi Mobile JKN di lingkungan BPJS Kesehatan Cabang Makassar, yang dimana responden dalam penelitian ini adalah peserta JKN aktif yang telah menggunakan aplikasi Mobile JKN

#### a. Jenis Kelamin

Informasi mengenai jenis kelamin responden dalam penelitian ini bertujuan untuk mengetahui jumlah partisipan laki-laki dan perempuan yang terlibat sebagai responden.

Data responden berdasarkan jenis kelamin tersebut disajikan pada tabel berikut ini.

Tabel 4. 1 Jenis Kelamin

No	Jenis Kelamin	Frekuensi	Presentase
1	Perempuan	38	63.3%
2	Laki-laki	22	36.7%
	Total	60	100 %

Sumber : data primer diolah 2025

Merujuk pada Tabel 4.2, dapat dilihat bahwa distribusi responden berdasarkan jenis kelamin menunjukkan jumlah responden laki-laki sebanyak 22 orang atau setara dengan persentase 36,7%, sedangkan responden perempuan berjumlah 38 orang dengan persentase sebesar 63,3%. Komposisi ini menggambarkan bahwa karakteristik sampel didominasi oleh responden perempuan yang jumlahnya lebih banyak dibandingkan dengan responden laki-laki.

#### b. Usia

Usia responden dalam penelitian ini digunakan untuk mengetahui distribusi usia dari pengguna aplikasi Mobile JKN di lingkungan BPJS Kesehatan Cabang Makassar.

Berikut merupakan data responden berdasarkan rentang usia yang dapat dilihat pada tabel berikut:

Tabel 4. 2 Usia

No	Rentang Usia	Frekuensi	Persentase
1	21–30 tahun	18	30%
2	31–40 tahun	28	46.7%
3	41–50 tahun	11	18.3%
4	>51 tahun	3	5%
	Total	60	100%

Sumber : Data Primer diolah, 2025

Berdasarkan Tabel data 4.3 dapat diketahui bahwa komposisi responden berdasarkan Usia terlihat bahwa responden berusia 21-30 sebanyak 18 orang dengan jumlah presentase 30% dan responden berusia 31-40 sebanyak 28 orang dengan jumlah presentase 46.7% serta responden berusia 41-50 sebanyak 11 orang dengan jumlah presentase 18.3%. Responden berusia >50 sebanyak 3 orang dengan jumlah presentase 5%. Sehingga dengan demikian dapat disimpulkan bahwa usia yang mendominasi ialah 21-30 tahun dan 31-40 tahun .

## 2 Pengujian Instrumen Penelitian

### a. Hasil Uji Validitas

Uji validitas dilakukan untuk mengetahui sejauh mana instrumen penelitian mampu mengukur apa yang seharusnya diukur. Instrumen yang valid mencerminkan bahwa pernyataan atau pertanyaan dalam kuesioner benar-benar mampu menggambarkan variabel yang di teliti, serta menunjukkan kesesuaian antara konsep yang diukur dan hasil pengukuran. Dalam penelitian ini, uji validitas dilakukan dengan menyebarkan kuesioner kepada 60 responden. Analisis validitas dilakukan menggunakan bantuan software SPSS versi 24.

Adapun kriteria penentuan validitas item pernyataan adalah sebagai berikut:

- Jika nilai  $r_{hitung} > r_{tabel}$ , maka item dinyatakan valid.
- Jika nilai  $r_{hitung} < r_{tabel}$ , maka item dinyatakan tidak valid.
- Nilai  $r_{tabel}$  ditentukan berdasarkan jumlah responden ( $n = 60$ ) dengan derajat

kebebasan ( $df = n - 2 = 58$ ) pada taraf signifikansi 1% ( $\alpha = 0,01$ ), yaitu sebesar 0,254.

Selain itu, validitas juga dapat dilihat dari nilai signifikansi (Sig.):

- Jika nilai signifikansi  $< 0,01$ , maka item dinyatakan valid.
- Jika nilai signifikansi  $> 0,01$ , maka item dinyatakan tidak valid.

**Tabel 4. 3 Hasil Uji Validitas instrumen Kualitas Pelayanan E-Government**

Responden	r hitung nilai pearson correlation	r table	r hitung nilai sig.(2- tailed)	r kritis	Keputusan
1	0,726	0,254	0,000	0,01	VALID
2	0,780	0,254	0,000	0,01	VALID
3	0,678	0,254	0,000	0,01	VALID
4	0,714	0,254	0,000	0,01	VALID
5	0,743	0,254	0,000	0,01	VALID
6	0,769	0,254	0,000	0,01	VALID
7	0,750	0,254	0,000	0,01	VALID
8	0,742	0,254	0,000	0,01	VALID
9	0,744	0,254	0,000	0,01	VALID
10	0,643	0,254	0,000	0,01	VALID
11	0,761	0,254	0,000	0,01	VALID
12	0,805	0,254	0,000	0,01	VALID

13	0,767	0,254	0,000	0,01	VALID
14	0,738	0,254	0,000	0,01	VALID
15	0,765	0,254	0,000	0,01	VALID
16	0,785	0,254	0,000	0,01	VALID
17	0,748	0,254	0,000	0,01	VALID
18	0,720	0,254	0,000	0,01	VALID

**Tabel 4. 4 Hasil Uji Validitas Instrumen  
Kepuasan Pengguna (Y)**

Responden	r hitung nilaipearson correlation	r table	r hitung nilaisig.(2-tailed)	r kritis	Keputusan
1	0,696	0,254	0,000	0,01	VALID
2	0,763	0,254	0,000	0,01	VALID
3	0,795	0,254	0,000	0,01	VALID
4	0,745	0,254	0,000	0,01	VALID
5	0,809	0,254	0,000	0,01	VALID
6	0,723	0,254	0,000	0,01	VALID
7	0,732	0,254	0,000	0,01	VALID
8	0,753	0,254	0,000	0,01	VALID
9	0,782	0,254	0,000	0,01	VALID

(Sumber Data primer yang diolah, 2025)

Mengacu pada Tabel 3.5 di atas, hasil uji validitas terhadap instrumen variabel kepuasan pengguna (Y) menunjukkan bahwa seluruh 9 item pertanyaan yang ada dapat dinyatakan valid.

### b. Hasil Uji Reabilitas

Pengajian reliabilitas dilakukan untuk mengevaluasi sejauh mana konsistensi instrumen penelitian. Instrumen yang diuji reliabilitasnya merupakan instrumen yang sebelumnya telah dinyatakan valid. Dalam penelitian ini, pengukuran reliabilitas dilakukan dengan menggunakan metode Cronbach's Alpha melalui bantuan software SPSS versi 24. Berikut ini disajikan hasil uji reliabilitas untuk instrumen variabel kualitas pelayanan aplikasi (X).

#### 1. Uji Reliabilitas

Tabel 4.5 Uji Reliabilitas

Case Processing Summary

Cases	N	%
Valid	60	100.0
Excluded <sup>a</sup>	0	.0
Total	60	100.0

Data primer diolah, 2025

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.952	18

Data primer diolah, 2025

Berdasarkan tabel 3.6 diatas maka dapat diketahui nilai koefisien Alpha sebesar 0.9 suatu variabel dapat dikatakan reliable jika nilai alphanya

lebih dari 0,6 sehingga instrumennya reliable.

Hasil pengujian instrument yang hasilnya reliable mengandung pengertian bahwa apabila instrument pada suatu saat akan digunakan kembali untuk mengukur variabel yang sama, yaitu kualitas pelayanan aplikasi maka relative sama.

**Tabel 4. 6 Hasil Pengujian Instrument**

**Case Processing Summary**

		N	%
Cases	Valid	60	100.0
	Excluded <sup>a</sup>	0	.0
Total		60	100.0

*Data primer diolah,2025*

**Reliability Statistics**

Cronbach's Alpha	N of Items
.905	9

*Data primer diolah,2025*

Mengacu pada Tabel 3.7 di atas, diketahui bahwa nilai koefisien Alpha sebesar 0,9. Suatu variabel dinyatakan tidak reliabel apabila nilai Alpha yang diperoleh kurang dari 0,7, sehingga instrumen yang digunakan dianggap tidak reliabel. Hasil uji terhadap instrumen yang menunjukkan ketidakreliabelan ini mengandung makna bahwa jika instrumen tersebut tidak digunakan kembali di kemudian hari untuk mengukur variabel yang sama, yaitu Kepuasan Pengguna (Y), maka hasil yang diperoleh cenderung tetap serupa.

## C. Hasil Analisis Deskriptif

### 1. Analisis Deskriptif Kualitas Pelayanan Aplikasi (X)

#### a. Kemudahan Penggunaan (*Ease of Use*)

Kemudahan penggunaan merupakan salah satu indikator utama dalam mengukur kualitas pelayanan aplikasi Mobile JKN. Indikator ini menggambarkan seberapa mudah pengguna dalam mengakses, memahami, dan menjalankan fitur-fitur yang tersedia dalam aplikasi tersebut. Aplikasi Mobile JKN dirancang untuk memberikan kemudahan bagi peserta JKN dalam mengelola layanan kesehatan secara mandiri melalui perangkat digital.

Dalam penelitian ini, aspek kemudahan penggunaan diukur melalui tiga pernyataan yang berkaitan dengan pengalaman responden selama menggunakan aplikasi. Untuk mendeskripsikan pernyataan dari 60 responden terhadap indikator Kemudahan Penggunaan, dapat dilihat pada pengelolaan data berikut:

**Tabel 4. 7 Indikator Kemudahan Penggunaan (*Ease of Use*)**

Pernyataan	STS(%)	CS(%)	S(%)	SS(%)	Jumlah (%)
Aplikasi Mobile JKN mudah digunakan bahkan bagi pengguna baru.	3	9	29	19	60
Tampilan antarmuka aplikasi Mobile JKN sederhana dan mudah dipahami.	2	11	35	12	60

Saya tidak mengalami kesulitan saat mengakses layanan dalam aplikasi Mobile JKN.	3	9	32	16	60
RATA-RATA	2,67	9,67	32	15,66	60%

Sumber : Hasil olahan kuisioner penelitian, 2025

Berdasarkan tabel 3.8 mengenai indikator Kemudahan Pengguna, dapat dilihat bahwa penilaian responden yang paling tinggi rata-ratanya adalah 32%, sedangkan penilaian yang paling rendah rata-ratanya adalah 2,67%. Hal ini mendeskripsikan bahwa pengaruh kebijakan yang diberikan melalui Kemudahan Pengguna terhadap Pengguna di BPJS Kesehatan Cabang Makassar dapat dikatakan Baik. Hal ini tercermin dari tingkat kepuasan pengguna terhadap kemudahan yang diberikan oleh aplikasi Mobile JKN, yang menunjukkan sejauh mana mereka merasa fitur dan informasi dalam aplikasi tersebut mudah dipahami dan diakses. Persentase jawaban responden terendah berada pada angka 2,67% untuk indikator kemudahan penggunaan. Hal ini menggambarkan bahwa sebagian besar responden merasa fitur dan informasi dalam aplikasi Mobile JKN tidak cukup jelas atau sulit dipahami. Meskipun sebagian besar merasa mudah memahami, ada sebagian kecil yang merasakan kesulitan dalam memahami informasi atau komunikasi yang disampaikan.

## 2. *Trust* (Kepercayaan)

Kepercayaan adalah salah satu indikator penting dalam menilai

kualitas pelayanan suatu aplikasi digital, termasuk aplikasi Mobile JKN. Indikator ini menggambarkan sejauh mana pengguna merasa yakin terhadap keakuratan informasi, keamanan data pribadi. Maka dari itu, dalam mengukur indikator Kepercayaan, dapat diukur melalui sub-indikator dari tiga pernyataan, Data pribadi aman saat menggunakan aplikasi Mobile JKN. Aplikasi Mobile JKN memberikan informasi yang benar dan akurat. BPJS Kesehatan melindungi privasi dan keamanan data pengguna aplikasi Mobile JKN. Untuk mendeskripsikan pernyataan dari 60 responden terhadap indikator Kepercayaan, dapat dilihat pada pengelolaan data berikut;

**Tabel 4.8 Indikator Fungsionalitas Lingkungan Interaksi  
(Functionality of the Interaction Environment)**

Pernyataan	STS%	CS%	S%	SS%	Jumlah
Aplikasi Mobile JKN memiliki fitur yang sesuai dengan kebutuhan pengguna.	2	8	36	14	60
Semua fitur dalam aplikasi Mobile JKN dapat diakses dengan baik tanpa kendala teknis.	4	10	34	12	60
Aplikasi Mobile JKN mendukung komunikasi interaktif antara pengguna dan BPJS Kesehatan	3	5	32	20	60

Rata-Rata	3	7,66	34	15,33	60%
-----------	---	------	----	-------	-----

*Sumber : Hasil olahan kuisioner penelitian, 2025*

Berdasarkan tabel 4.8 mengenai indikator Functionality of the Interaction Environment, dapat dilihat bahwa penilaian responden yang paling tinggi rata-ratanya adalah 34%, sedangkan penilaian yang paling rendah rata-ratanya adalah 3%. Hal ini mendeskripsikan bahwa kualitas pelayanan yang diberikan melalui Kemudahan Pengguna terhadap Pengguna di BPJS Kesehatan Cabang Makassar dapat dikatakan Baik. Hal ini tercermin dari tingkat kepuasan pengguna terhadap kemudahan yang diberikan oleh aplikasi Mobile JKN, yang menunjukkan sejauh mana mereka merasa fitur dan informasi dalam aplikasi tersebut mudah dipahami dan diakses.

Persentase jawaban responden terendah berada pada angka 2,67% untuk indikator kemudahan penggunaan. Hal ini menggambarkan bahwa sebagian besar responden merasa fitur dan informasi dalam aplikasi Mobile JKN tidak cukup jelas atau sulit dipahami. Meskipun sebagian besar merasa mudah memahami, ada sebagian kecil yang merasakan kesulitan dalam memahami informasi atau komunikasi yang disampaikan

### **3. Reliability (Keandalan)**

Keandalan merupakan salah satu indikator penting dalam menilai kualitas pelayanan aplikasi Mobile JKN. Indikator ini mengukur sejauh mana aplikasi mampu memberikan layanan secara konsisten dan dapat dipercaya oleh penggunanya. Aplikasi yang andal akan memberikan pengalaman yang stabil,

minim gangguan, dan informasi yang akurat kepada pengguna dalam mengakses layanan kesehatan digital.

Dalam penelitian ini, indikator keandalan dianalisis melalui sejumlah pernyataan yang mencerminkan persepsi pengguna terhadap kestabilan aplikasi, ketersediaan fitur saat dibutuhkan, serta keakuratan data yang disediakan oleh sistem. Jawaban responden menunjukkan tingkat kepercayaan pengguna terhadap kinerja aplikasi Mobile JKN dalam memenuhi kebutuhan mereka secara berkelanjutan.

**Tabel 4. 9 Indikator Reliability (Keandalan)**

Pernyataan	STS(%)	CS(%)	S(%)	SS(%)	Jumlah (%)
Aplikasi Mobile JKN jarang mengalami gangguan atau error saat digunakan.	2	21	29	8	60
Informasi yang ditampilkan dalam aplikasi Mobile JKN selalu diperbarui dan relevan	3	7	34	15	60
Aplikasi Mobile JKN memproses data dengan cepat dan akurat	3	4	29	24	60
RATA-RATA	3	10,66	30,66	15,66	60%

*Sumber : Hasil olahan kuisioner penelitian, 2025*

Berdasarkan tabel data 4.9 mengenai indikator Keandalan, dapat dilihat bahwa penilaian responden yang paling tinggi rata-ratanya adalah 30,33%, sementara penilaian yang paling rendah rata-ratanya adalah 3%. Hal ini mendeskripsikan bahwa pengaruh Kualitas Pelayanan E-Government (E-gov) yang diberikan melalui Keandalan terhadap Pengguna BPJS Kesehatan Cabang Makassar dapat dikatakan baik.

#### 4. Content and Appearance of Information (Konten dan Tampilan Informasi)

Konten dan tampilan informasi dalam aplikasi Mobile JKN merupakan indikator yang menggambarkan sejauh mana informasi yang disajikan dalam aplikasi dapat diterima, dipahami, dan dirasakan berguna oleh pengguna. Penilaian terhadap indikator ini mencakup kejelasan bahasa, kelengkapan informasi, tata letak, serta daya tarik visual dari tampilan aplikasi.

**Tabel 4. 10 Indikator Konten dan Tampilan Informasi  
(Content and Appearance of Information)**

Pernyataan	STS(%)	CS(%)	S(%)	SS(%)	Jumlah (%)
Informasi dalam aplikasi Mobile JKN disajikan dengan jelas dan mudah dipahami.	3	9	36	12	60
Warna, font, dan tata letak dalam aplikasi Mobile JKN nyaman untuk dilihat.	3	6	29	22	60

Aplikasi Mobile JKN memberikan informasi yang lengkap tentang layanan BPJS Kesehatan.	3	7	29	21	60
RATA-RATA	3	7,33	31,33	18,33	60%

Sumber : Hasil olahan kuisioner penelitian, 2025

Berdasarkan tabel 4.10 mengenai indikator Konten dan Tampilan Informasi, dapat dilihat bahwa penilaian responden yang paling tinggi rata-ratanya adalah 31,33%, sementara penilaian yang paling rendah rata-ratanya adalah 3%. Hal ini mendeskripsikan bahwa pengaruh Kualitas Pelayanan E-Government (E-gov) yang diberikan melalui Konten dan Tampilan Informasi terhadap Pengguna BPJS Kesehatan Cabang Makassar dapat dikatakan baik.

### 5. Citizen Support (Dukungan Warga)

Dukungan warga merupakan salah satu elemen penting dalam menilai kualitas pelayanan aplikasi digital, khususnya dalam konteks pelayanan publik seperti aplikasi Mobile JKN. Indikator ini mencerminkan sejauh mana aplikasi mampu memberikan dukungan nyata bagi pengguna dalam mengakses layanan, memberikan bantuan yang responsif, serta menyediakan fitur-fitur yang mendukung kebutuhan pengguna secara langsung

**Tabel 4. 11 Indikator Dukungan Warga (Citizen Support)**

Pernyataan	STS(%)	CS(%)	S(%)	SS(%)	Jumlah (%)

Aplikasi Mobile JKN menyediakan layanan bantuan atau customer service yang responsif.	3	7	34	15	60
Saya merasa terbantu dengan adanya fitur konsultasi dokter dalam aplikasi Mobile JKN.	4	6	31	19	60
Jika mengalami kendala, saya dapat dengan mudah menemukan solusi melalui aplikasi Mobile JKN.	4	4	36	16	60
RATA-RATA	3,66	5,66	33,66	16,66	60%

Sumber : Hasil olahan kuisioner penelitian, 2025

Berdasarkan tabel 3.13 mengenai indikator Citizen Support,dapat dilihat bahwa penilaian responden yang paling tinggi rata-ratanya adalah 33,66%, sementara penilaian yang paling rendah rata-ratanya adalah 3,66%. Hal ini mendeskripsikan bahwa pengaruh Kualitas Pelayanan E-Government (E-gov) yang diberikan melalui Citizen Support terhadap Pengguna BPJS Kesehatan Cabang Makassar dapat dikatakan baik.

**Tabel 4. 12 Tanggapan responden pada variabel (x) “Kualitas Pelayanan EGovernment (E-GovQual)”**

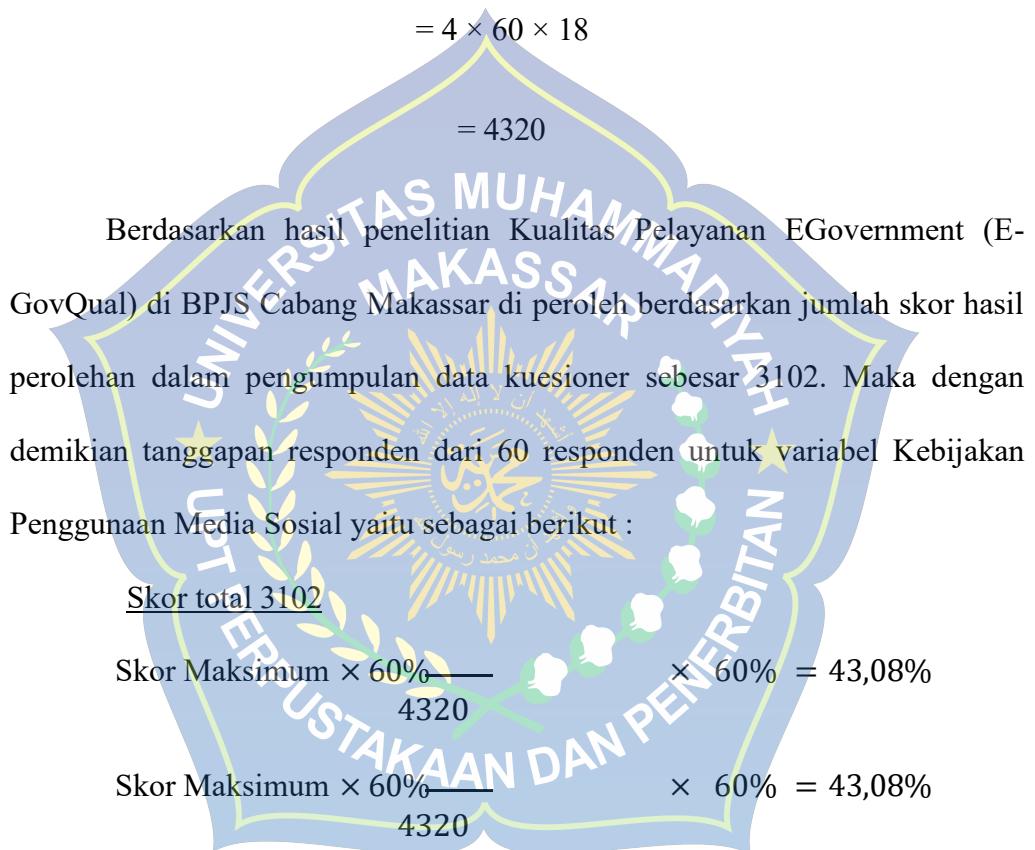
P1	3	3	9	9	29	29	19	19	184
P2	2	2	11	11	35	35	12	12	177
P3	3	3	9	9	32	32	16	16	181
P4	3	3	10	10	25	25	22	22	186
P5	3	3	8	8	30	30	19	19	185
P6	3	3	8	8	31	31	18	18	184
P7	2	2	8	8	36	36	14	14	182
P8	4	4	10	10	34	34	12	12	174
P9	3	3	5	5	32	32	20	20	189
P10	2	2	21	21	29	29	8	8	163
P11	4	4	7	7	34	34	15	15	180
P12	3	3	4	4	29	29	24	24	194
P13	3	3	9	9	36	36	12	12	177
P14	3	3	6	6	29	29	22	22	190
P15	3	3	7	7	29	29	21	21	188
P16	3	3	7	7	34	34	16	16	183
P17	4	4	6	6	31	31	19	19	185
P18	4	4	4	4	36	36	16	16	184
<b>Total Skor</b>									<b>3102</b>
<b>Rata-rata</b>									<b>172,33</b>

Hasil olahan kuesioner penelitian, 2025

Berdasarkan Tabel 4.12 di atas, dapat disimpulkan bahwa tanggapan responden terhadap variabel Kualitas Pelayanan E-Government (E-GovQual)

menunjukkan total skor sebesar 3102, dengan rata-rata sebesar 172,33 dari 18 butir pertanyaan yang berasal dari 6 indikator. Skor tertinggi yang dapat diberikan untuk setiap pernyataan adalah 4, sedangkan skor terendah adalah 1. Untuk mengetahui berapa skor maksimum pada variabel X, yaitu Kualitas Pelayanan E-Government (E-GovQual), dapat dilihat sebagai berikut;

$$\text{Skor maximum} = \text{skor tertinggi} \times N \times \text{jumlah pernyataan}$$



Dengan demikian, Kualitas Pelayanan E-Government (E-GovQual) berada pada angka 43,08%, dengan kriteria yang ditentukan berdasarkan enam indikator penilaian. Jika diinterpretasikan, maka persentase sebesar 43,08% berada pada kategori penilaian tertentu. Sementara itu, skor sebesar 4320 termasuk dalam interval penilaian baik. Secara kontinum, kategori tersebut

dapat dijelaskan sebagai berikut:

**Tabel 4. 13 Kontinum Kualitas Pelayanan Aplikasi Mobile JKN**

Tidak Baik	Kurang Baik	Baik	Sangat Baik
0-1080	1080-2160	2160-3240	3240-4320

Dari hasil penelitian Kualitas pelayanan aplikasi Mobile JKN bahwa dapat dibuatkan dengan kategori sebagai berikut :

**Keterangan :**

Tidak Baik (TB)	$= 1 \times 60 \times 18 = 1080$
Kurang Baik (KB)	$= 2 \times 60 \times 18 = 2160$
Baik (B)	$= 3 \times 60 \times 18 = 3240$
Sangat Baik (SB)	$= 4 \times 60 \times 18 = 4320$

Berdasarkan dari hasil penelitian Kualitas pelayanan aplikasi Mobile JKN di BPJS Kesehatan Cabang Makassar telah mendapatkan hasil 43,08% yang berarti menunjukkan bahwa responden pada variabel X Kualitas pelayanan aplikasi Mobile JKN dalam penilaian yang baik. Dalam pengamatan peneliti hal tersebut menunjukkan bahwa Kualitas pelayanan aplikasi Mobile JKN di BPJS Kesehatan Cabang Makassar sudah dalam termasuk kategori baik sebesar 43,08%.

#### d. Analisis Deskriptif Variabel Kepuasan Pengguna ( Y )

##### 1. Kepuasan Jasa Secara Menyeluruh

Kepuasan jasa secara menyeluruh merupakan salah satu indikator utama dalam mengukur tingkat kepuasan pengguna terhadap suatu layanan, dalam hal ini Aplikasi Mobile JKN. Indikator ini mencerminkan bagaimana persepsi pengguna terhadap kualitas layanan secara keseluruhan, termasuk manfaat, kemudahan, dan pengalaman selama menggunakan aplikasi tersebut:

**Tabel 4. 14 Indikator Kepuasan Jasa Secara Menyeluruh**

Pernyataan	STS(%)	CS(%)	S(%)	SS(%)	Jumlah (%)
Saya merasa puas dengan layanan yang diberikan oleh aplikasi Mobile JKN.	3	7	28	22	60
Aplikasi Mobile JKN membantu saya dalam mengakses layanan kesehatan dengan lebih mudah.	3	9	30	18	60
Secara keseluruhan, aplikasi Mobile JKN memberikan manfaat yang sesuai dengan kebutuhan saya.	3	9	29	19	60
RATA-RATA	3	8,33	29	19,66	60%

Sumber: Hasil olahan kuesioner penelitian, 2025

Berdasarkan hasil pengolahan data terhadap 60 responden, indikator kepuasan jasa secara menyeluruh memperoleh rata-rata persentase sebesar **29%**, yang tergolong tinggi. Pernyataan yang digunakan dalam indikator ini antara lain: "Saya merasa puas dengan layanan yang diberikan oleh aplikasi Mobile JKN", "Aplikasi Mobile JKN membantu saya dalam mengakses layanan kesehatan dengan lebih mudah", dan "Secara keseluruhan, aplikasi Mobile JKN memberikan manfaat yang sesuai dengan kebutuhan saya".

Mayoritas responden menyatakan setuju dan sangat setuju terhadap pernyataan-pernyataan tersebut, yang menunjukkan bahwa Aplikasi Mobile JKN telah mampu memberikan pelayanan digital yang dirasakan bermanfaat dan relevan dengan kebutuhan peserta JKN. Tingginya skor pada indikator ini menjadi bukti bahwa keberadaan aplikasi telah memberikan dampak positif terhadap persepsi masyarakat dalam mengakses layanan kesehatan secara online.

Meskipun demikian, masih terdapat sebagian kecil responden yang memberikan tanggapan kurang puas, yang dapat menjadi dasar evaluasi dan perbaikan di masa mendatang. Oleh karena itu, BPJS Kesehatan perlu terus melakukan pemantauan terhadap tingkat kepuasan secara menyeluruh serta menindaklanjuti umpan balik dari pengguna untuk menjaga kualitas layanan dan meningkatkan loyalitas pengguna aplikasi.

## 2. Merekendasikan kepada Orang Lain

Indikator merekendasikan kepada orang lain digunakan untuk mengukur sejauh mana pengguna merasa puas dan percaya terhadap layanan

yang diberikan sehingga bersedia menyarankan aplikasi tersebut kepada orang lain, seperti keluarga, teman, atau masyarakat luas. Indikator ini mencerminkan loyalitas afektif pengguna serta menjadi salah satu bentuk promosi tidak langsung yang sangat penting dalam peningkatan kepercayaan publik terhadap layanan digital pemerintah.

**Tabel 4. 15 Indikator Merekendasikan Kepada Orang Lain**

Pernyataan	STS(%)	CS(%)	S(%)	SS(%)	Jumlah (%)
Saya akan merekomendasikan aplikasi Mobile JKN kepada keluarga atau teman saya.	2	4	34	20	60
Saya merasa aplikasi Mobile JKN layak untuk digunakan oleh masyarakat luas.	3	6	23	28	60
Saya percaya bahwa aplikasi Mobile JKN dapat membantu orang lain dalam mengakses layanan BPJS Kesehatan.	4	5	29	22	60
RATA-RATA	3	5	28,67	23,33	60%

*Sumber: Hasil olahan kuesioner penelitian, 2025*

Berdasarkan hasil penelitian terhadap 60 responden, indikator ini memperoleh rata-rata persentase sebesar **28,66%**. Pernyataan yang

digunakan dalam pengukuran antara lain: “Saya akan merekomendasikan aplikasi Mobile JKN kepada keluarga atau teman saya”, “Saya merasa aplikasi Mobile JKN layak untuk digunakan oleh masyarakat luas”, dan “Saya percaya bahwa aplikasi Mobile JKN dapat membantu orang lain dalam mengakses layanan BPJS Kesehatan.”

Hasil tersebut menunjukkan bahwa sebagian besar responden bersedia merekomendasikan aplikasi Mobile JKN kepada orang lain, yang berarti mereka tidak hanya puas secara pribadi, tetapi juga menilai bahwa aplikasi tersebut layak digunakan oleh masyarakat luas. Ini menandakan adanya kepercayaan terhadap kualitas layanan serta manfaat nyata yang dirasakan selama menggunakan aplikasi. Namun demikian, beberapa responden masih menunjukkan keraguan dalam memberikan rekomendasi. Hal ini dapat disebabkan oleh kendala teknis, ketidaktahuan akan fitur tertentu, atau pengalaman yang belum konsisten.

### 3. Kembali Menggunakan Jasa

Indikator *kembali menggunakan jasa* mengukur sejauh mana pengguna memiliki niat atau keinginan untuk terus menggunakan Aplikasi Mobile JKN dalam mengakses layanan BPJS Kesehatan di masa mendatang.

Indikator ini sangat penting karena mencerminkan loyalitas pengguna dalam jangka panjang dan menjadi salah satu bentuk keberhasilan pelayanan publik berbasis digital.

**Tabel 4. 16 Indikator Kembali Menggunakan Jasa**

Pernyataan	STS(%)	CS(%)	S(%)	SS(%)	Jumlah (%)
Saya berencana untuk terus menggunakan aplikasi Mobile JKN dalam mengakses layanan kesehatan.	3	9	31	17	60
Saya lebih memilih menggunakan aplikasi Mobile JKN dibandingkan cara lain dalam mengurus layanan BPJS Kesehatan.	3	10	23	24	60
Saya merasa aplikasi Mobile JKN adalah solusi utama dalam mengakses layanan BPJS Kesehatan.	3	4	27	26	60
<b>RATA-RATA</b>	3	7,67	27	22,33	60%

*Sumber: Hasil olahan kuesioner penelitian, 2025*

Berdasarkan hasil pengolahan data dari 60 responden, indikator ini memperoleh rata-rata persentase sebesar 27%. Pernyataan yang digunakan meliputi: “Saya berencana untuk terus menggunakan aplikasi Mobile JKN dalam mengakses layanan kesehatan”, “Saya lebih memilih menggunakan aplikasi Mobile JKN dibandingkan cara lain dalam mengurus layanan BPJS Kesehatan”, dan “Saya merasa aplikasi Mobile JKN adalah solusi utama

dalam mengakses layanan BPJS Kesehatan”.

Hasil ini menunjukkan bahwa sebagian besar responden memiliki kecenderungan untuk tetap menggunakan aplikasi dalam kegiatan pelayanan kesehatan mereka. Hal ini menandakan bahwa aplikasi telah memberikan manfaat praktis yang memudahkan pengguna dalam mengakses layanan, sehingga menumbuhkan kebiasaan dan ketergantungan yang positif terhadap penggunaan aplikasi.

Namun, nilai yang diperoleh masih berada di bawah indikator lainnya, yang mengindikasikan bahwa terdapat sebagian pengguna yang belum sepenuhnya yakin untuk terus menggunakan aplikasi. Kemungkinan ini dapat dipengaruhi oleh pengalaman teknis yang kurang memuaskan, keterbatasan fitur, atau rendahnya literasi digital pada kelompok pengguna tertentu.

Oleh karena itu, untuk meningkatkan tingkat penggunaan berulang, BPJS Kesehatan perlu melakukan upaya perbaikan secara berkelanjutan, seperti optimisasi performa aplikasi, penyempurnaan fitur, serta peningkatan edukasi dan sosialisasi kepada pengguna agar aplikasi Mobile JKN dapat menjadi pilihan utama yang dipercaya dalam jangka panjang.

**Tabel 4. 17 Tanggapan Responden Pada Variabel (Y) " Kepuasan Pengguna"**

Pernyataan	Jawaban Responden								Skor	
	STS		CS		S		SS			
	$\Sigma$	%	$\Sigma$	%	$\Sigma$	%	$\Sigma$	%		
P1	3	3	7	7	28	28	22	22	189	

P2	3	3	9	9	30	30	18	18	183
P3	3	3	9	9	29	39	19	19	184
P4	2	2	4	4	34	34	20	20	192
P5	3	3	6	6	23	23	28	28	196
P6	4	4	5	5	29	29	22	22	189
P7	3	3	9	9	31	31	17	17	181
P8	3	3	10	10	23	23	24	24	188
P9	3	3	4	4	27	27	26	26	196
Total Skor									1698
Rata-rata									188,66

Hasil olahan kuisioner penelitian, 2025

Berdasarkan tabel 4.17 diatas yang dapat disimpulkan bahwasannya responden dengan tanggapan pada variabel Kepuasan Pengguna dengan total 1698 atau dengan rata-ratanya 188,66 dari 9 pernyataan yang dapat didapatkan dari tiga indikator. Begitupun dengan skor tertinggi dari setiap pernyataan yaitu diberi skor 4 sedangkan yang paling rendah dapat diberikan dengan skor 1. Dalam mengetahui berapa skor yang maximum variabel Y Kepuasan

Pengguna ialah sebagai berikut :

$$\text{Skor maximum} = \text{skor maximum} \times N \times \text{jumlah pernyataan}$$

$$= 4 \times 60 \times 9$$

Berdasarkan dari hasil penelitian kepuasan pengguna di BPJS Cabang Makassar diperoleh berdasarkan pada jumlah skor dari hasil perolehan dalam

pengumpulan data kuisioner sebesar 1698. Dengan demikian tanggapan dari 60 responden untuk variabel Kepuasan Pengguna ialah sebagai berikut;

Skor Total

---


$$\frac{\text{Skor Maksimum} \times 90\%}{\text{Skor Maksimum}} \times 60\% = \frac{1698}{2160} \times 60\% = 47,16\%$$

Dengan demikian, Kualitas Pelayanan E-Government mencapai angka 47,1%, di mana kriteria yang digunakan mengacu pada satu indikator penilaian. Setelah diinterpretasikan, persentase sebesar 47,1% termasuk dalam kategori tertentu pada penilaian. Sementara itu, skor sebesar 1698 sudah masuk dalam interval penilaian *sangat baik*. Secara kontinum, kategori tersebut dapat dijelaskan sebagai berikut:

**Tabel 4. 18 Kontinum Kepuasan Pengguna**

Tidak Baik	Kurang Baik	Baik	Sangat Baik
0-540	540-1080	1080-1620	1620-2160

Dari hasil penelitian Kepuasan Pengguna di BPJS Kesehatan Cabang Makassar bahwa dapat dibuatkan dengan kategori sebagai berikut :

**Keterangan :**

Tidak Baik (TB)	$= 1 \times 60 \times 9 = 540$
Kurang Baik (KB)	$= 2 \times 60 \times 9 = 1080$
Baik (B)	$= 3 \times 60 \times 9 = 1620$
Sangat Baik (SB)	$= 4 \times 60 \times 9 = 2160$

Berdasarkan hasil penelitian, tingkat Kepuasan Pengguna di BPJS Kesehatan Cabang Makassar mencapai 47,1%, yang menunjukkan bahwa responden pada variabel Y, yakni Kepuasan Pengguna, berada pada

kategori penilaian *Sangat Baik*. Menurut pengamatan peneliti, temuan ini mengindikasikan bahwa Kepuasan Pengguna di BPJS Kesehatan Cabang Makassar sudah termasuk dalam kategori *Sangat Baik* dengan persentase sebesar 47,1%.

#### d. Analisis Statistik Deskriptif

##### 1. Statistik Deskriptif Kualitas pelayanan

Statistik deskriptif pada variabel Kualitas Pelayanan berfungsi untuk menyajikan gambaran atau deskripsi data melalui ukuran-ukuran seperti rata-rata (mean), nilai minimum, nilai maksimum, standar deviasi, serta jumlah total (sum).

**Tabel 4. 19 Deskriptif Statistics Kualitas pelayanan**

Descriptive Statistics						
	N	Minimum	Maximum	Sum	Mean	Std. Deviation
Kualitas pelayanan	60	18	72	3286	54.77	10.523
Valid N (listwise)	60					

Mengacu pada Tabel 4.19, diketahui bahwa jumlah data yang dianalisis atau nilai N dalam penelitian ini berjumlah 60 responden.

Berdasarkan variabel kualitas pelayanan, diperoleh total skor atau sum sebesar 3286, dengan nilai minimum 18, nilai maksimum 72, rata-rata (mean) sebesar 54,77, serta standar deviasi sebesar 10,523.

**Tabel 4. 20 Deskriptif Statistic Kepuasan pengguna**  
Descriptive Statistics

	N	Minimum	Maximum	Sum	Mean	Std. Deviation
Kepuasan pengguna	60	9	36	1699	28.32	5.528
Valid N (listwise)	60					

Data primer diolah, 2025

Berdasarkan Tabel 4.20, tercatat bahwa jumlah data yang dianalisis atau nilai N dalam penelitian ini sebanyak 60 responden. Pada variabel Kepuasan Pengguna, diperoleh total skor atau sum sebesar 1699, dengan nilai minimum sebesar 9, nilai maksimum sebesar 36, rata-rata (mean) sebesar 28,32, serta standar deviasi sebesar 5,528.

#### e. Uji Normalitas Data

Uji normalitas merupakan teknik yang digunakan untuk mengevaluasi apakah data residual yang dihasilkan memiliki distribusi normal atau tidak. Pada penelitian ini, pengujian normalitas dilakukan menggunakan metode One Sample Kolmogorov-Smirnov. Jika nilai signifikansi (Sig. 2-tailed) lebih besar daripada nilai alpha (0,01), maka data dapat dinyatakan berasal dari populasi dengan distribusi normal. Hasil pengujian normalitas data tersebut disajikan pada tabel berikut.

**Tabel 4. 21 Uji Normalitas Data**  
**One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test**

		Unstandardized
		Residual
N		60
Normal Parameters <sup>a,b</sup>	Mean	.0000000
	Std. Deviation	1.80701470
Most Extreme Differences	Absolute	.095
	Positive	.089

	Negative	-.095
Test Statistic		.095
Asymp. Sig. (2-tailed)		.200 <sup>c,d</sup>

a. Test distribution is Normal.

b. Calculated from data.

Data primer diolah, 2025

Berdasarkan hasil uji normalitas diketahui bahwa signifikansi 0,200 > 0,05 , maka dapat disimpulkan bahwa nilai residual berdistribusi normal.

#### f. Uji Analisis Regresi Linear Sederhana

Untuk melihat hasil pengaruh Kualitas pelayanan terhadap Kepuasan Pengguna pada responden yang dilakukan menggunakan analisis regresi linear sederhana dengan bantuan SPSS 24,0. Adapun hasil analisis regresi dapat diperoleh seperti pada tabel berikut.

**Tabel 4. 22 Uji Coeffienta**

Model		Coefficients <sup>a</sup>		t	Sig.
		B	Std. Error		
1	(Constant)	1.126	1.257	.895	.374
	Kualitas Pelayanan	.496	.023	.945	22.018

a. Dependent Variable: Kepuasan Pengguna

Berdasarkan tabel di atas, maka dapat dilihat a = 1.126 dan

b = 0,496 kemudian disusun persamaan regresinya yaitu :

$$Y = a + Bx$$

$$Y = 1.126 + 0,496 X$$

Dimana :

X = KualitasPelayanan Y = Kepuasan Pengguna

a = Konstanta

b = Koefisiesi regresi untuk variabel bebas

Berdasarkan tabel 4.22 juga dapat di ketahui bahwa Beta Standardized Coeficients Merupakan nilai konsisten dari variabel X atau kualitas pelayanan yaitu 0,496 atau sebesar 49%. Berarti kualitas pelayanan aplikasi Mobile JKN pengaruhnya terhadap kepuasan pengguna pengaruhnya kuat dan jika di kaitkan dengan tingkat pengaruh Kualitas Pelayanan E-government 49 % maka tingkat kepuasan pengguna. Berarti dapat disimpulkan bahwa kualitas pelayanan aplikasi Mobile JKN mengakibatkan tingginya kepuasan pengguna di BPJS Kesehatan Cabang Makassar.

**Tabel 4. 23 Model Summary**

**Model Summary**

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.945 <sup>a</sup>	.893	.891	1.823

a. Predictors: (Constant), Kualitas Pelayanan

Berdasarkan tabel tersebut , dapat diketahui nilai R2 (Adjusted R Square) dari model regresi di gunakan untuk mengetahui seberapa besar kemampuan variabel bebas (Independent ) dalam menerangkan variabel terikat ( dependent ).

Dari tabel diatas diketahui bahwa R2 sebesar 0,89 % hal ini berarti hal ini berarti 89% yang menunjukkan bahwa kualitas pelayanan aplikasi mempengaruhi kepuasan pengguna, dan sisanya di pengaruhi oleh variabel lain yang belum di teliti dalam penelitian ini.

**Tabel 4. 24 Model ANOVA<sup>a</sup>**

ANOVA <sup>a</sup>						
Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	1610.331	1	1610.331	484.806	.000 <sup>b</sup>
	Residual	192.653	58	3.322		
	Total	1802.983	59			

a. Dependent Variable: Kepuasan Pengguna

b. Predictors: (Constant), Kualitas Pelayanan

Tabel 4.24 Uji F digunakan untuk mengetahui informasi berpengaruh atau tidak variabel X terdapat variabel Y secara bersama-sama (simultan) dengan cara melihat Sig. 0,01, jika dibawah 0,01 maka variabel X berpengaruh terdapat variabel Y, adapun dasar pengambilan keputusan dalam uji regresi linear mengacu pada dua hal.

a. Jika nilai P value (Sig)  $\geq$  maka  $H_0$  diterima dan  $H_1$  ditolak

b. Jika nilai P value (Sig)  $\leq$  maka  $H_0$  ditolak dan  $H_1$  diterima

Berdasarkan tabel 4.24 tersebut diatas maka dapat diuraikan bahwa untuk menguraikan model persamaan regresi linear sederhana yang diketahui bahwa nilai Fhitung = 484.806 dengan tingkat signifikansi sebesar 0,000 lebih kecil dari 0,01 maka variabel X atau variabel kualitas pelayanan aplikasi Mobile JKN berpengaruh kuat terhadap variabel Y atau variabel

Kepuasan Pengguna dengan demikian dapat diketahui bahwa H1 diterima dan Ho ditolak karena nilai Sig. Lebih kecil dari 0,01.

#### **D. Pembahasan**

Dalam perspektif Administrasi Negara, kualitas pelayanan publik termasuk layanan digital melalui aplikasi Mobile JKN—merupakan bagian dari upaya pengelolaan pelayanan yang efisien, transparan, dan berorientasi pada kepuasan masyarakat. Administrasi Negara memiliki peran penting dalam merancang, mengimplementasikan, dan mengawasi kebijakan pelayanan publik yang berbasis teknologi untuk memastikan hak-hak warga negara terpenuhi dengan baik.

Kebijakan pelayanan aplikasi Mobile JKN harus mempertimbangkan prinsip-prinsip dalam administrasi publik, seperti efisiensi, efektivitas, keadilan, dan partisipasi masyarakat. Dalam hal ini, keterlibatan BPJS Kesehatan sebagai institusi publik sangat krusial untuk terus mengevaluasi dan mengembangkan fitur-fitur aplikasi agar mampu memberikan layanan yang mudah, cepat, dan dapat diandalkan.

Pada bagian pembahasan ini, peneliti akan menguraikan hasil penelitian terkait kualitas pelayanan aplikasi Mobile JKN terhadap kepuasan pengguna di BPJS Kesehatan Cabang Makassar, serta menjawab rumusan masalah yang telah dirumuskan sebelumnya.

##### **1. Kualitas Pelayanan Aplikasi Mobile JKN**

Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan pada Kantor BPJS Kesehatan Cabang Makassar, kualitas pelayanan Aplikasi Mobile JKN secara

umum menunjukkan hasil yang baik. Nilai total yang diperoleh sebesar 3102, yang mengindikasikan bahwa implementasi kualitas pelayanan aplikasi ini telah memberikan dampak positif terhadap pengguna, meskipun masih terdapat beberapa aspek yang perlu ditingkatkan.

Hasil pengukuran menunjukkan bahwa indikator Kemudahan Penggunaan (*Ease of Use*) memperoleh persentase sebesar 32%, Kepercayaan (*Trust*) sebesar 28,67%, Fungsionalitas Lingkungan Interaksi (*Interaction Environment Functionality*) sebesar 34%, Keandalan (*Reliability*) sebesar 30,66%, Konten dan Tampilan Informasi (*Content and Display*) sebesar 31,33%, serta Dukungan Warga (*Citizen Support*) sebesar 33,66%. Dari data tersebut, dapat disimpulkan bahwa indikator Fungsionalitas Lingkungan Interaksi memperoleh skor tertinggi dibandingkan indikator lainnya.

## 2. Kepuasan Pengguna

Kepuasan Pengguna pada peserta Mobile JKN, dilihat dari tiga indikator. Hasil pengukuran menunjukkan bahwa indikator kepuasan jasa secara menyeluruh dengan 29%, merekomendasikan kepada orang lain dengan 28,66% dan kembali menggunakan jasa 27%. Dari hasil pengukuran 60 responden mencapai nilai 1698, yang menunjukkan bahwa pengguna merasa puas terhadap layanan yang diberikan. Kepuasan ini menunjukkan bahwa aplikasi telah memenuhi ekspektasi pengguna dalam memberikan pelayanan digital yang efisien dan mudah diakses.

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa kualitas pelayanan aplikasi

Mobile JKN berpengaruh positif terhadap kepuasan pengguna di BPJS Kesehatan Cabang Makassar. Seluruh indikator kualitas pelayanan yang diukur seperti kemudahan penggunaan (*ease of use*), kepercayaan (*trust*), fungsionalitas interaksi, keandalan sistem, tampilan informasi, hingga dukungan pengguna menunjukkan hasil yang baik dan berkontribusi terhadap tingkat kepuasan pengguna. Temuan ini sejalan dengan beberapa penelitian terdahulu yang telah dibahas, yaitu:

Penelitian oleh Saidatur Rohmah, Rani Tiara Desty, dan Wahyuni Arumsari (2024) di Kabupaten Demak menemukan bahwa terdapat hubungan signifikan antara kualitas layanan pada aplikasi Mobile JKN dengan kepuasan pengguna. Dimensi-dimensi seperti efisiensi, penuhan, sistem yang tersedia, privasi, dan responsivitas menunjukkan nilai signifikansi  $< 0,05$ , yang artinya berpengaruh terhadap kepuasan. Hal ini sesuai dengan hasil penelitian penulis, di mana indikator seperti keandalan, kemudahan penggunaan, dan dukungan kepada warga menjadi faktor penting dalam meningkatkan kepuasan pengguna aplikasi Mobile JKN.

Penelitian oleh Mutia Kumala Sari (2021) di Kota Jambi juga menunjukkan hasil yang konsisten dengan penelitian ini. Dalam penelitiannya, ditemukan bahwa terdapat hubungan yang signifikan antara kualitas layanan aplikasi Mobile JKN dan tingkat kepuasan peserta BPJS. Penelitian ini menekankan bahwa semakin baik persepsi pengguna terhadap layanan, maka semakin tinggi pula kepuasan yang dirasakan. Temuan ini mendukung hasil penelitian penulis yang menemukan bahwa mayoritas pengguna aplikasi

merasa puas dengan kemudahan akses, kelengkapan fitur, dan kejelasan informasi yang disediakan dalam aplikasi Mobile JKN.

Penelitian oleh Rizalia Wardiah, M. Dody Izhar, dan Usi Lanita (2022) di Kota Jambi menyoroti aspek efektivitas aplikasi Mobile JKN. Meskipun sebagian besar responden menyatakan aplikasi cukup efektif, terdapat beberapa hambatan teknis seperti tingkat learnability yang rendah dan penanganan kesalahan (error handling) yang kurang efisien. Hal ini juga selaras dengan sebagian temuan dalam penelitian ini, di mana beberapa responden menyatakan masih mengalami kesulitan dalam memahami fitur-fitur tertentu, meskipun secara keseluruhan aplikasi dianggap bermanfaat dan memudahkan.

Berdasarkan pada penelitian tersebut, dapat disimpulkan bahwa hasil penelitian ini mendukung temuan sebelumnya, baik dari segi korelasi antara kualitas layanan dengan kepuasan pengguna maupun dari aspek indikator-indikator yang paling berpengaruh, seperti kemudahan penggunaan, keandalan, dan fungsionalitas. Perbedaannya terletak pada lokasi penelitian, di mana penelitian ini dilakukan di BPJS Kesehatan Cabang Makassar, sementara penelitian terdahulu dilakukan di Kabupaten Demak dan Kota Jambi. Dengan demikian, penelitian ini tidak hanya memperkuat hasil-hasil penelitian sebelumnya, tetapi juga memberikan kontribusi kontekstual terhadap pemahaman kualitas layanan aplikasi Mobile JKN khususnya di Kota Makassar.

## **BAB V**

### **KESIMPULAN DAN SARAN**

#### **A. Kesimpulan**

Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan mengenai kualitas pelayanan aplikasi Mobile JKN terhadap kepuasan pengguna pada BPJS Kesehatan Cabang Makassar, dapat disimpulkan beberapa hal sebagai berikut:

##### **1. Kualitas Pelayanan Aplikasi Mobile JKN**

Secara umum, kualitas pelayanan aplikasi Mobile JKN berada dalam kategori "baik", dengan total skor 3102 dari skor maksimum 4320 atau 43,08%. Nilai ini diperoleh dari enam indikator kualitas pelayanan e-Government, yakni: Kemudahan Penggunaan (32%), Kepercayaan (28,67%), Fungsionalitas Lingkungan Interaksi (34%), Keandalan (30,66%), Konten dan Tampilan Informasi (31,33%), Dukungan Warga (33,66%). Indikator dengan skor tertinggi adalah Fungsionalitas Lingkungan Interaksi, yang menunjukkan bahwa aplikasi Mobile JKN secara efektif mendukung proses interaksi antara pengguna dan penyedia layanan. Meski demikian, masih diperlukan peningkatan pada indikator keandalan dan kepercayaan untuk memastikan layanan digital yang lebih stabil dan terpercaya.

##### **2. Kepuasan Pengguna Aplikasi Mobile JKN**

Kepuasan pengguna aplikasi Mobile JKN termasuk dalam kategori "Sangat Baik", dengan total skor 1698 dari skor maksimum 2160 atau sebesar 47,1%.

Tiga indikator kepuasan pengguna mencakup: Kepuasan jasa secara

keseluruhan (29%), Keinginan merekomendasikan kepada orang lain (28,66%), Keinginan untuk menggunakan kembali aplikasi (27%). Hal ini mencerminkan bahwa mayoritas pengguna merasa puas terhadap layanan aplikasi Mobile JKN, terutama dalam mempermudah akses terhadap layanan kesehatan secara digital.

### 3. Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pengguna

Hasil analisis regresi linear sederhana, diperoleh nilai koefisien determinasi ( $R^2$ ) sebesar 0,893. Hal ini menunjukkan bahwa sebesar 89,3% variasi dalam kepuasan pengguna dapat dijelaskan oleh variabel kualitas pelayanan aplikasi Mobile JKN..

Selain itu, nilai signifikansi uji F sebesar  $0,000 < 0,01$  menunjukkan bahwa pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pengguna adalah signifikan. Artinya, semakin tinggi kualitas pelayanan yang diberikan, maka semakin besar pula tingkat kepuasan pengguna terhadap aplikasi Mobile JKN di BPJS Kesehatan Cabang Makassar.

## B. Saran

Berdasarkan hasil kesimpulan yang telah diuraikan, maka penulis menyampaikan beberapa saran yang diharapkan dapat menjadi bahan pertimbangan untuk perbaikan dan pengembangan di masa yang akan datang, sebagai berikut:

### 1. Bagi BPJS Kesehatan Cabang Makassar

Diharapkan untuk terus melakukan inovasi dan peningkatan terhadap kualitas layanan aplikasi Mobile JKN, khususnya pada aspek keandalan dan kepercayaan. Hal ini penting untuk menjaga stabilitas aplikasi dan memastikan keamanan serta kenyamanan pengguna dalam mengakses layanan.

## 2. Bagi Pengguna Aplikasi Mobile JKN

Disarankan agar pengguna memanfaatkan seluruh fitur dalam aplikasi secara optimal. Pengguna juga diharapkan untuk aktif memberikan masukan dan laporan terhadap kendala penggunaan, guna membantu pihak pengembang dalam meningkatkan mutu layanan.

## 3. Bagi Peneliti Selanjutnya

Penelitian ini memiliki keterbatasan karena hanya dilakukan pada satu lokasi, yaitu BPJS Kesehatan Cabang Makassar, serta menggunakan dua variabel utama. Oleh karena itu, disarankan kepada peneliti selanjutnya untuk memperluas cakupan lokasi penelitian dan menambahkan variabel-variabel lain yang relevan guna memperoleh hasil yang lebih komprehensif.



## DAFTAR PUSTAKA

- Abubakar, H., Mahsyar, A., Makassar, U. M., Makassar, U. M., & Makassar, U.M. (2022). *Efektivitas Pelayanan Kesehatan Pada Puskesmas. 3.*
- Anastasya, D., Husaein, A., & Aryani, L. (2024). Analisis Pengaruh Kualitas Layanan Aplikasi Mobile JKN Menggunakan Metode E-Servqual Untuk Pengguna Di Kota Jambi. *Jurnal Manajemen Teknologi Dan Sistem Informasi (JMS)*, 4(2), 793-802.
- Arikunto. (2019). Metodelogi Penelitian, Suatu Pengantar Pendidikan. In Rineka Cipta, Jakarta
- Aulia, Hiki Riska, Mappamiring, Anwar Kuba, and Et. Al. 2015. “Strategi Pemerintah Daerah Dalam Meminimalkan Pelayanan Berbelit-Belit ( Red Tape) Birokrasi Di Kantor Sistem Administrasi Manunggal Satu Atap Kabupaten Gowa.” *Jurnal Administrasi Publik* 1(1): 1–10
- Hakim, A. U., Rustanto, A. E., Bratakusumah, D. S., & Sutawijaya, A. H. (2024). Analisis efektivitas penggunaan aplikasi mobile jkn sebagai bagian pelayanan publik pada bpjs kesehatan di kota bekasi. *Jurnal Cahaya Mandalika*, 5(2), 1087–1095.
- Irawan, H. (2008). Sepuluh prinsip kepuasan pengguna. Penerbit Elex Media Komputindo Kelompok Gramedia Jakarta.
- Irwana, A. (2017). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Pada PT Sumber Alfaria Trijaya Tbk. Di Makassar. *Management Analysis Journal*, 15 (1)(235)
- Kotler, Philip. 2002. Manajemen Pemasaran. Edisi Millenium. Jakarta : Penerbit Erlangga.
- Kotler, P., & Keller, K. L. (2016). *Marketing Management* (15th ed.). Upper Saddle River, NJ: Pearson Education.
- Mahsyar, A. (2011). Masalah Pelayanan Publik di Indonesia Dalam Perspektif Administrasi Publik. *Otoritas : Jurnal Ilmu Pemerintahan*, 1(2), 81–90. <https://doi.org/10.26618/ojip.v1i2.22>
- Papadomichelaki, X., & Mentzas, G. (2012). e-GovQual: A multiple-item scale for assessing e-government service quality. *Government information quarterly*, 29(1), 98-109.
- Roynaldus A. K. Agung, Antonius Philipus Kurniawan, & Paulus Juru. (2023). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pengguna PT. Borwita Citra

- Prima Maumere. Jurnal Projemen UNIPA, 9(2), 18–31. <https://doi.org/10.59603/projemen.v9i2.42>
- Sinambela, L. P. (2010). *Reformasi Pelayanan Publik: Teori, kebijakan dan implementasi*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Sugiono, P. D. (2014). Metode penelitian pendidikan pendekatan kuantitatif.pdf. In Metode Penelitian Pendidikan Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif Dan R&D.
- Suhadi, Jumakil, & Irma. (2022). Aplikasi Mobile JKN untuk Memudahkan Akses Pelayanan BPJS. *Jurnal Penelitian Kesehatan SUARA FORIKES*, 13(2), 262–267
- Tjiptono dan Chandra. (2016). *Pemasaran Strategik*. Andi, Yogyakarta
- Utami, P., Asnawi, M., & Firah, A. (2024). Analisis Pemanfaatan Aplikasi Mobile Jaminan Kesehatan Nasional (JKN) Untuk Meningkatkan Pelayanan BPJS Kesehatan di Klinik Pratama Bertha Kota Medan. *Jurnal Bisnis Corporate*, 8(2), 30–37. <https://doi.org/10.46576/jbc.v8i2.4219>



L

A

M

P

UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH  
MAKASSAR

I

R

UPT PERPUSTAKAAN DAN PENERBITAN

A

N







**PEMERINTAH PROVINSI SULAWESI SELATAN**  
**DINAS PENANAMAN MODAL DAN PELAYANAN TERPADU SATU PINTU**

Jl. Bougenville No.5 Telp. (0411) 441077 Fax. (0411) 448936  
 Website : <http://simap-new.sulselprov.go.id> Email : [ptsp@sulselprov.go.id](mailto:ptsp@sulselprov.go.id)  
 Makassar 90231

Nomor : **5812/S.01/PTSP/2025**

**Kepada Yth.**

Lampiran : -

Kepala Kantor BPJS Kesehatan  
 Cabang Makassar

Perihal : **Izin penelitian**

di-  
**Tempat**

Berdasarkan surat Ketua LP3M UNISMUH Makassar Nomor : 6476/05/C.4-VIII/III/1446/2025 tanggal 11 Maret 2025 perihal tersebut diatas, mahasiswa/peneliti dibawah ini:

N a m a : **PUTRI RAMADHANI**  
 Nomor Pokok : 105611102721  
 Program Studi : Ilmu Administrasi Negara  
 Pekerjaan/Lembaga : Mahasiswa (S1)  
 Alamat : Jl. Siti Alauddin No. 259, Makassar

PROVINSI SULAWESI SELATAN

Bermaksud untuk melakukan penelitian di daerah/kantor saudara dalam rangka menyusun SKRIPSI, dengan judul :

**" KUALITAS PELAYANAN APLIKASI MOBILE JKN TERHADAP KEPUASAN PENGGUNA PADA BPJS KESEHATAN CABANG MAKASSAR "**

Yang akan dilaksanakan dari : Tgl. **12 Maret s/d 12 Mei 2025**

Sehubungan dengan hal tersebut diatas, pada prinsipnya kami *menyetujui* kegiatan dimaksud dengan ketentuan yang tertera di belakang surat izin penelitian.

Demikian Surat Keterangan ini diberikan agar dipergunakan sebagaimana mestinya.

Diterbitkan di Makassar  
 Pada Tanggal 12 Maret 2025

**KEPALA DINAS PENANAMAN MODAL DAN PELAYANAN TERPADU  
 SATU PINTU PROVINSI SULAWESI SELATAN**

**ASRUL SANI, S.H., M.Si.**

Pangkat : PEMBINA TINGKAT I  
 Nip : 19750321 200312 1 008

Tembusan Yth

1. Ketua LP3M UNISMUH Makassar di Makassar;
2. Pertinggal.



## Lembar Kuesioner

**KUESIONER PENELITIAN**

Kepada Responden Yang Terhormat,

Saya Putri Ramadhani (105611102721), Mahasiswa Program Studi Ilmu Administrasi Negara, Universitas Muhammadiyah Makassar, saat ini sedang melakukan penelitian (Tugas Akhir/Skripsi) dengan judul **“Kualitas Pelayanan Aplikasi Mobile JKN terhadap Kepuasan Pengguna pada BPJS Kesehatan Cabang Makassar.”**

Oleh karena itu, saya memohon dukungan serta partisipasi dari Bapak/Ibu/Saudara/i untuk berkenan meluangkan waktu dalam mengisi kuesioner ini dengan jujur dan sesuai pengalaman yang dirasakan.

Seluruh informasi yang diberikan akan dijaga kerahasiaannya dan hanya digunakan untuk kepentingan akademik.

Saya mengucapkan terima kasih atas kesediaan dan partisipasi Bapak/Ibu/Saudara/i dalam pengisian kuesioner ini.

Hormat saya,

**PUTRI RAMADHANI**  
**NIM: 105611102721**

## Identitas Responden

**Nama** : ...

## Jenis Kelamin :

## Umur :

### **Keterangan cara pengisian :**

Berilah tanda ceklis (✓) untuk setiap pernyataan ini sesuai dengan kenyataan diterima dalam pelayanan pada kolom:



No.	PERNYATAAN	PENILAIAN			
		1	2	3	4
A.	<b>Ease of Use (Kemudahan Penggunaan)</b>				
1.	Aplikasi Mobile JKN mudah digunakan bahkan bagi pengguna baru.				
2.	Tampilan antarmuka aplikasi Mobile JKN sederhana dan mudah dipahami.				
3.	Saya tidak mengalami kesulitan saat mengakses layanan dalam aplikasi Mobile JKN.				
B.	<b>Trust (Kepercayaan)</b>				
4.	Saya merasa data pribadi saya aman saat menggunakan aplikasi Mobile JKN				
5.	Saya percaya bahwa aplikasi Mobile JKN memberikan informasi yang benar dan akurat				
6.	Saya yakin BPJS Kesehatan melindungi privasi dan keamanan data pengguna aplikasi Mobile JKN.				
C.	<b>Functionality of the Interaction Environment (Fungsionalitas Lingkungan Interaksi)</b>				
7.	Aplikasi Mobile JKN memiliki fitur yang sesuai dengan kebutuhan pengguna.				
8.	Semua fitur dalam aplikasi Mobile JKN dapat diakses dengan baik tanpa kendala teknis.				

9.	Aplikasi Mobile JKN mendukung komunikasi interaktif antara pengguna dan BPJS Kesehatan.				
<b>D.</b>	<b>Reliability (Keandalan)</b>				
10.	Aplikasi Mobile JKN jarang mengalami gangguan atau error saat digunakan.				
11.	Informasi yang ditampilkan dalam aplikasi Mobile JKN selalu diperbarui dan relevan.				
12.	Aplikasi Mobile JKN memproses data dengan cepat dan akurat.				
<b>E.</b>	<b>Content and Appearance of Information (Konten dan Tampilan Informasi)</b>				
13.	Informasi dalam aplikasi Mobile JKN disajikan dengan jelas dan mudah dipahami.				
14.	Warna, font, dan tata letak dalam aplikasi Mobile JKN nyaman untuk dilihat.				
15.	Aplikasi Mobile JKN memberikan informasi yang lengkap tentang layanan BPJS Kesehatan.				
<b>F.</b>	<b>Citizen Support (Dukungan Warga)</b>				
16.	Aplikasi Mobile JKN menyediakan layanan bantuan atau customer service yang responsif.				
17.	Saya merasa terbantu dengan adanya fitur konsultasi dokter dalam aplikasi Mobile JKN.				
18.	Jika mengalami kendala, saya dapat dengan mudah menemukan solusi melalui aplikasi Mobile JKN.				
<b>G.</b>	<b>Kepuasan Jasa Secara Menyeluruh</b>				
19.	Saya merasa puas dengan layanan yang diberikan oleh aplikasi Mobile JKN.				
20.	Aplikasi Mobile JKN membantu saya dalam mengakses layanan kesehatan dengan lebih mudah.				
21.	Secara keseluruhan, aplikasi Mobile JKN memberikan manfaat yang sesuai dengan kebutuhan saya.				
<b>H.</b>	<b>Merekendasikan kepada Orang Lain</b>				
22.	Saya akan merekomendasikan aplikasi Mobile JKN kepada keluarga atau teman saya.				
23.	Saya merasa aplikasi Mobile JKN layak untuk digunakan oleh masyarakat luas.				
24.	Saya percaya bahwa aplikasi Mobile JKN dapat membantu orang lain dalam mengakses layanan BPJS Kesehatan.				

I.	Kembali Menggunakan Jasa				
25.	Saya berencana untuk terus menggunakan aplikasi Mobile JKN dalam mengakses layanan kesehatan.				
26.	Saya lebih memilih menggunakan aplikasi Mobile JKN dibandingkan cara lain dalam mengurus layanan BPJS Kesehatan.				
27.	Saya merasa aplikasi Mobile JKN adalah solusi utama dalam mengakses layanan BPJS Kesehatan.				





Gambar 1 Tampak Depan Kantor BPJS Kesehatan Cabang Makassar



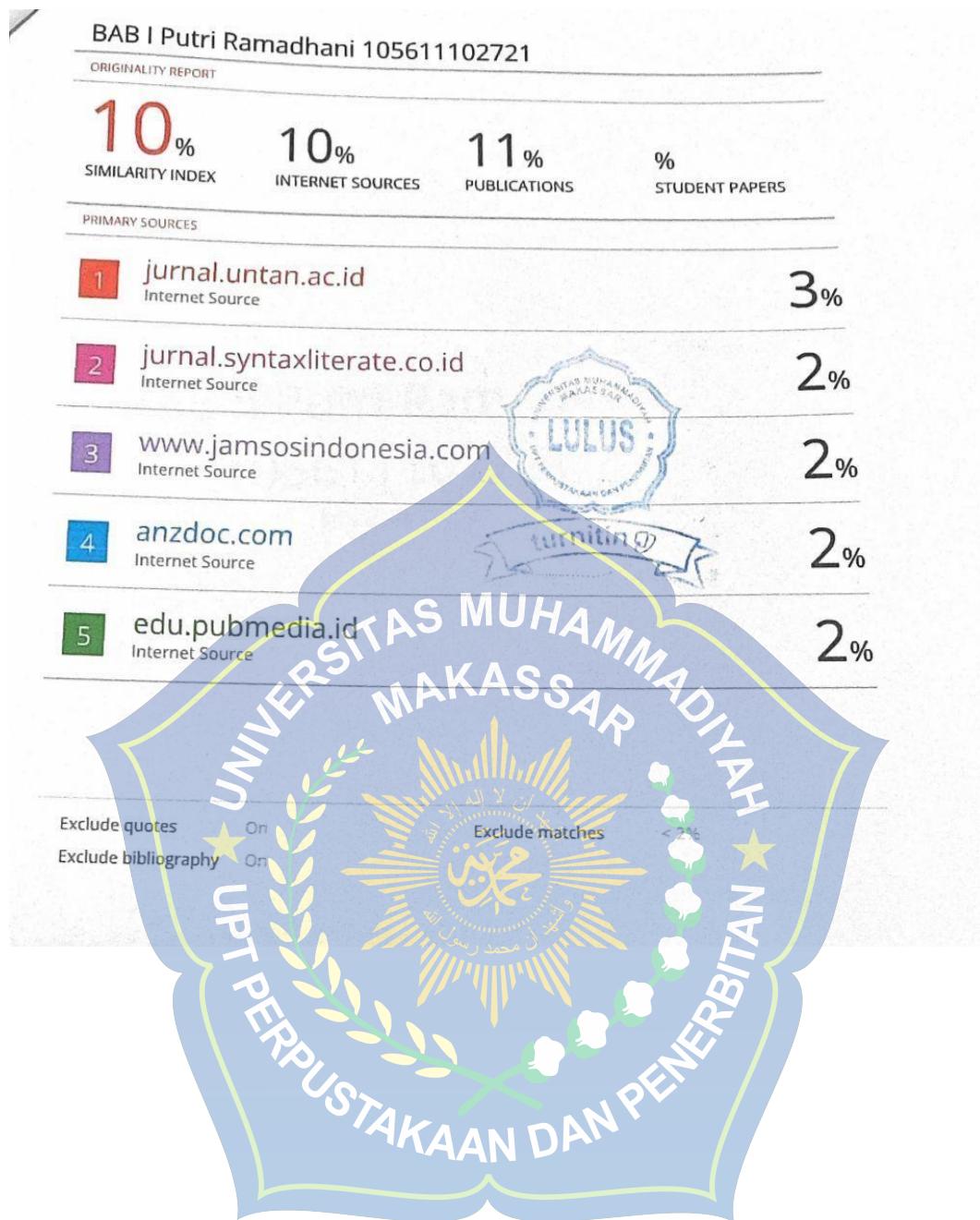
Gambar 2. Ruang Pelayanan BPJS Kesehatan Cabang Makassar

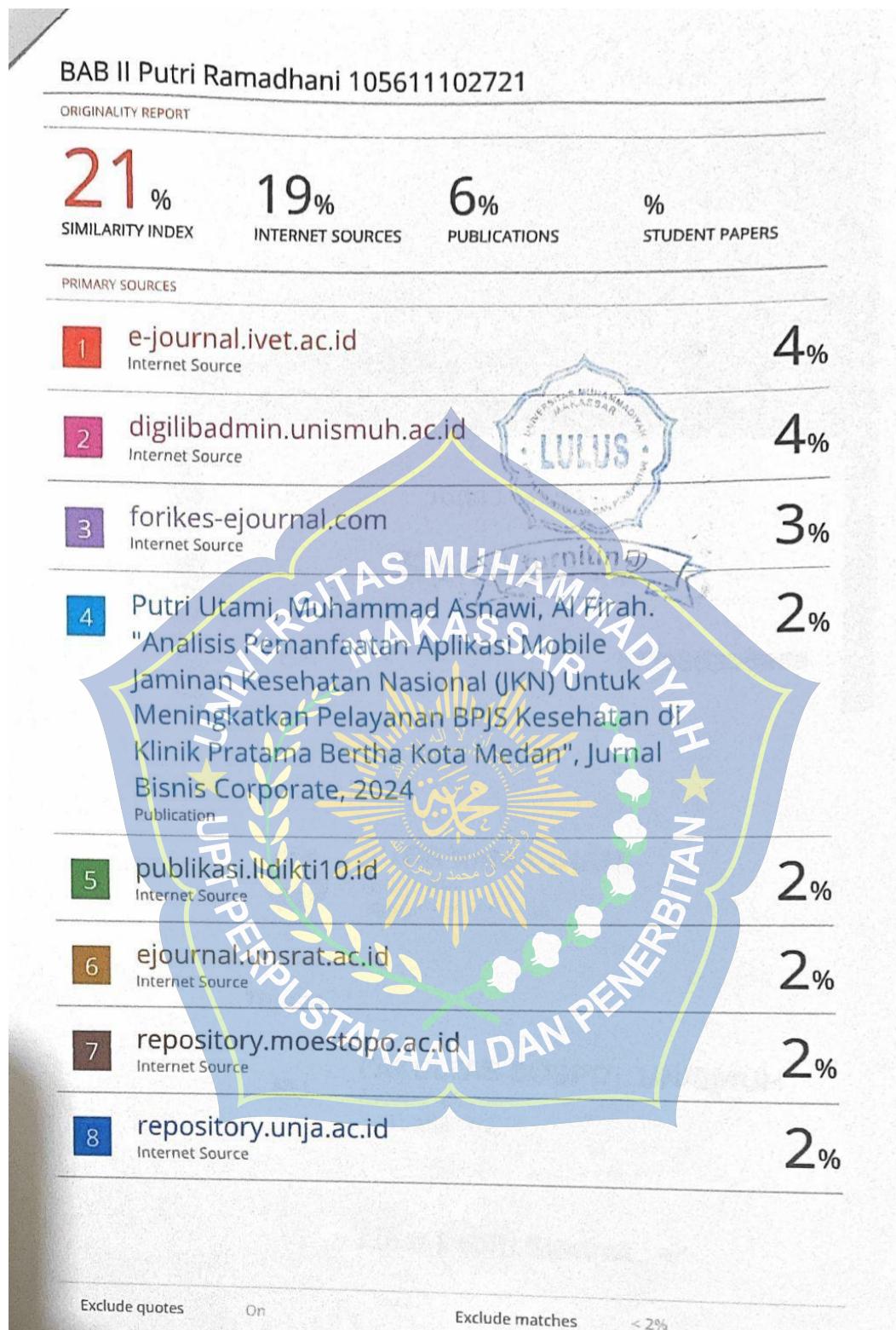


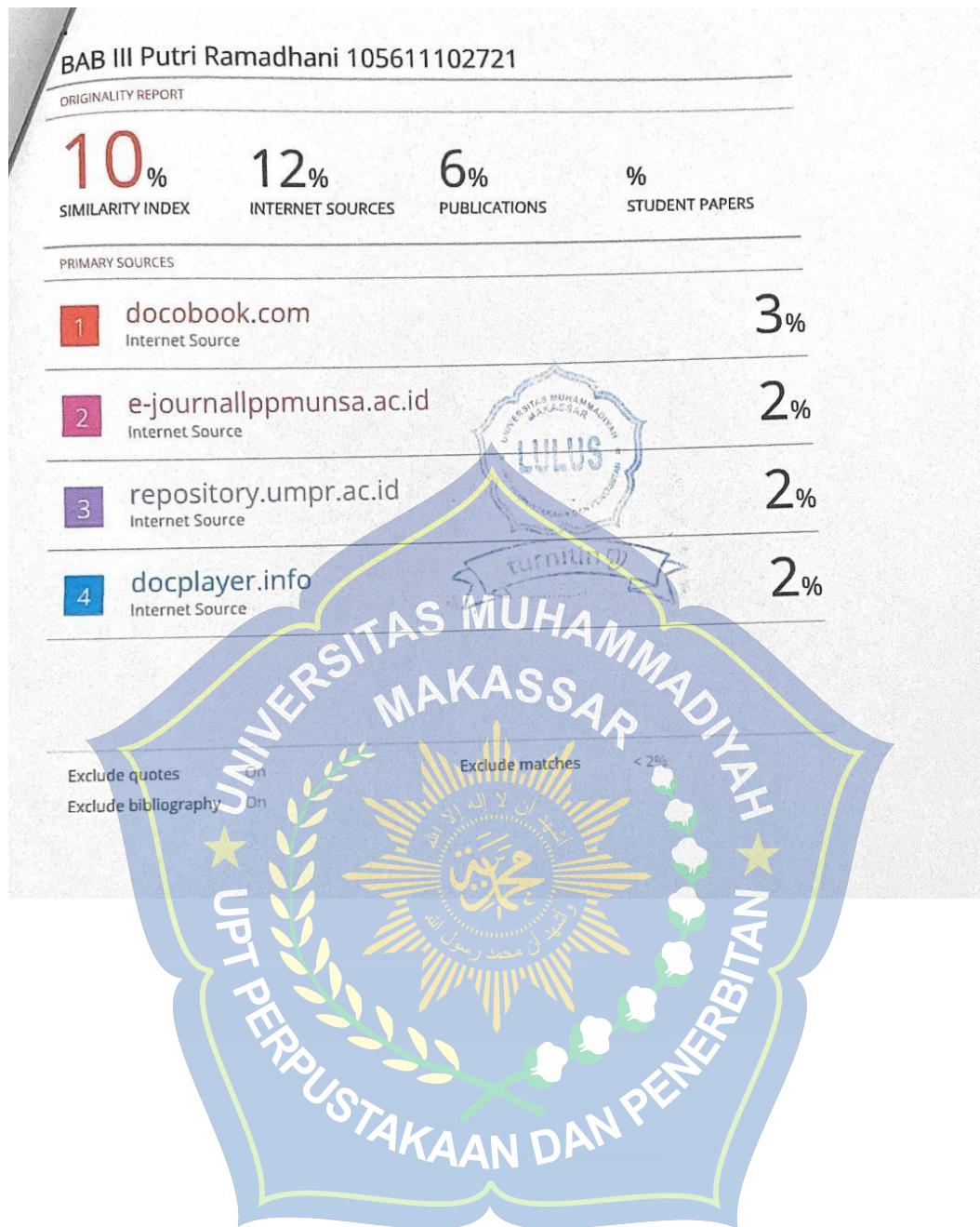
*Gambar 3. Dokumentasi Peneliti Bersama Staf BPJS Kesehatan Cabang Makassar*



*Gambar 4. Dokumentasi Peneliti Bersama Responden Pengguna Aplikasi Mobile JKN*











## RIWAYAT HIDUP PENULIS



**Putri Ramadhani** lahir di Pattedong pada tanggal 2 Desember 2002. Penulis merupakan anak kedua dari pasangan Bapak Muh Yunus dan Ibu Umiati, serta memiliki seorang saudara perempuan bernama Yulia Resky Awaliyah. Pendidikan formal penulis dimulai di SDN 185 Tobarakka dan diselesaikan pada tahun 2015. Penulis kemudian melanjutkan pendidikan di MTs Al Mubarak DDI Tobarakka dan lulus pada tahun 2018.

Jenjang pendidikan menengah atas ditempuh di SMA Negeri 6 Wajo dan diselesaikan pada tahun 2021. Setelah itu, penulis melanjutkan studi di Program Studi Ilmu Administrasi Negara, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Muhammadiyah Makassar, dan berhasil menyelesaikan pendidikan pada tahun 2025.

Dengan rahmat Allah SWT serta dukungan, semangat, dan doa dari keluarga tercinta, penulis berhasil menyelesaikan tugas akhir skripsi yang berjudul “Kualitas Pelayanan Aplikasi Mobile JKN Terhadap Kepuasan Pengguna di BPJS Kesehatan Cabang Makassar” dan memperoleh gelar Sarjana Administrasi Publik (S.A.P).