

**PENGARUH PENGGUNAAN APLIKASI *MOBILE*
JAMINAN KESEHATAN NASIONAL (JKN) TERHADAP
KEPUASAN PESERTA BPJS KESEHATAN DI
PUSKESMAS SEGIRI KOTA SAMARINDA**

Rahmatya, Daryono

**eJournal Administrasi Publik
Volume 12, Nomor 4, 2024**

HALAMAN PERSETUJUAN PENERBITAN ARTIKEL EJOURNAL

Artikel eJournal dengan identitas sebagai berikut:

Judul : Pengaruh Penggunaan Aplikasi *Mobile* Jaminan Kesehatan Nasional (JKN) Terhadap Kepuasan Peserta BPJS Kesehatan di Puskesmas Segiri Kota Samarinda

Pengarang : Rahmatya

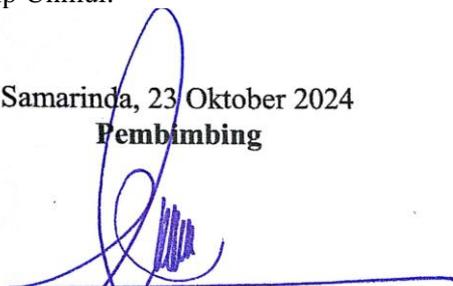
NIM : 2002016087

Program Studi : Administrasi Publik

Fakultas : Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Mulawarman

telah diperiksa dan disetujui untuk dionlinekan di eJournal Program Studi Administrasi Publik Fisip Unmul.

Samarinda, 23 Oktober 2024
Pembimbing


Daryono, S.Sos., M.Si., Ph.D
NIP. 19750416 200604 1 001

Bagian di bawah ini

DIISI OLEH ADMIN EJOURNAL ADMINISTRASI PUBLIK

Identitas terbitan untuk artikel di atas

Nama Terbitan	: eJournal Administrasi Publik	 Koordinator Program Studi Administrasi Publik  Dr. Fajar Apriani, M.Si. NIP 19830414 200501 2 003
Volume	: 12	
Nomor	: 4	
Tahun	: 2024	
Halaman	: 1259-1269	

PENGARUH PENGGUNAAN APLIKASI *MOBILE* JAMINAN KESEHATAN NASIONAL (JKN) TERHADAP KEPUASAN PESERTA BPJS KESEHATAN DI PUSKESMAS SEGIRI KOTA SAMARINDA

Rahmatya ¹, Daryono ²

Abstrak

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui seberapa besar pengaruh dari penggunaan aplikasi mobile JKN terhadap kepuasan peserta BPJS Kesehatan di Puskesmas Segiri Kota Samarinda. Penelitian ini menggunakan jenis penelitian kuantitatif. Teknik pengumpulan data dilakukan menggunakan cara observasi, dokumentasi, dan kuisioner. Populasi dari penelitian ini adalah seluruh peserta BPJS Kesehatan faskes Puskesmas Segiri Kota Samarinda sebanyak 18.908 orang dengan menggunakan teknik sampling yaitu simple random sampling. Adapun jumlah sampel dalam penelitian ini adalah 100 responden yang didapat menggunakan rumus slovin dengan margin eror (10%). Metode analisis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah uji korelasi pearson dan regresi linear sederhana dengan melakukan uji T dan uji koefisien determinasi yang menggunakan alat uji spss versi 25. Berdasarkan hasil data penelitian diketahui bahwa hasil uji korelasi pearson membuktikan bahwa terdapat korelasi atau hubungan yang positif antara penggunaan aplikasi mobile JKN dengan kepuasan peserta BPJS Kesehatan di Puskesmas. Selain itu dari analisis regresi sederhana diketahui bahwa hasil uji T didapat nilai T-Hitung sebesar 34,607 yang lebih besar dari nilai T-Tabel (0,196) sehingga H_0 diterima dan dapat disimpulkan bahwa terdapat pengaruh antara penggunaan aplikasi mobile JKN terhadap kepuasan peserta BPJS kesehatan di Puskesmas Segiri Kota Samarinda. Besar pengaruh dilihat dari nilai koefisien determinasi (R -square) sebesar 0,924 yang artinya bahwa besar pengaruh penggunaan aplikasi Mobile JKN terhadap Kepuasan Peserta BPJS di Puskesmas Segiri sebesar 92,4%

Kata Kunci: Aplikasi Mobile JKN, BPJS Kesehatan

Pendahuluan

Situasi yang tidak dapat kita hindari saat ini adalah sebuah kemajuan teknologi, yang dimana kemajuan teknologi akan selalu berkembang mengikuti perkembangan ilmu pengetahuan. Selain itu kemajuan teknologi juga dapat membawa perubahan yang signifikan terhadap berbagai dimensi kehidupan. Oleh karena itu, pemerintah selalu mengupayakan untuk mengikuti perubahan jaman yang signifikan berkembang dengan membuat beberapa kebijakan-kebijakan

¹ Mahasiswa Program Studi Administrasi Publik, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Mulawarman. Email: rahmatiabpp2017@gmail.com

² Dosen Program Studi Administrasi Publik, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Mulawarman.

terbaru yang sesuai dengan kemajuan teknologi, terutama kebijakan di bidang kesehatan. Salah satu upaya perubahan yang dilakukan pemerintah yaitu dengan membuat beberapa program jaminan sosial yang tujuannya untuk meningkatkan pelayanan kesehatan bagi masyarakat.

Beberapa program jaminan sosial yang telah dibuat oleh pemerintah seperti jaminan kesehatan masyarakat, jaminan kesehatan daerah, asuransi kesehatan, dan badan penyelenggara jaminan sosial yang saat ini merupakan program jaminan sosial yang paling populer di kalangan masyarakat. BPJS dikategorikan menjadi dua yaitu BPJS Ketenagakerjaan dan BPJS Kesehatan (Solechan 2019). Salah satu program yang dibuat oleh BPJS Kesehatan adalah program jaminan kesehatan atau yang biasa dikenal JKN yang mencakup berbagai layanan kesehatan seperti layanan kesehatan tingkat pertama, layanan rujukan tingkat lanjut, dan layanan rawat inap. Program JKN dimulai pada 1 Januari 2014. Selain itu BPJS Kesehatan juga meluncurkan sebuah aplikasi yang bernama *Mobile JKN*. Aplikasi *Mobile JKN* merupakan suatu bentuk digitalisasi yang dilakukan BPJS Kesehatan dengan mengubah sistem pendaftaran pelayanan menjadi kedalam bentuk penggunaan aplikasi yang dapat digunakan untuk mempermudah peserta BPJS dimana saja dan kapan saja. Aplikasi *Mobile JKN* dirilis oleh BPJS Kesehatan pada tanggal 15 November 2017 (Lubis et al. 2020)

BPJS Kesehatan melaporkan setidaknya ada 249,67 juta jumlah Peserta JKN atau lebih dari 90% penduduk Indonesia. Akan tetapi penggunaan aplikasi *Mobile JKN* di Indonesia tidak sampai dari 10% dari keseluruhan Peserta JKN di Indonesia, padahal aplikasi ini sangat berguna bagi peserta karena dapat memudahkan dan mempercepat waktu dari pelayanan yang diberikan, mengurangi biaya pengeluaran transportasi, serta mengurangi antrian pelayanan (Sari et al. 2019). Aplikasi *Mobile JKN* jika dilihat dari penerapannya terdapat ulasan positif dan negatif yang diberikan oleh masyarakat. Namun secara keseluruhan terdapat beberapa ulasan negatif yang dialami oleh masyarakat mulai dari terlalu ribet dalam proses pendaftaran secara *online*, atau ada beberapa masyarakat yang tidak terlalu paham dengan teknologi yang ada sehingga lebih memilih langsung datang ke kantor atau fasilitas kesehatan (Pamungkas et al. 2022).

Setelah melihat dari beberapa ulasan masyarakat terkait aplikasi ini, hal yang sama juga dirasakan pada Puskesmas Segiri Kota Samarinda. Puskesmas Segiri terletak di Jalan Ramania Dalam 2 RT 47 Nomor 12 Kelurahan Sidodadi Kecamatan Samarinda Ulu, Kota Samarinda. Puskesmas Segiri bersebelahan dengan Rumah Sakit Abdul Wahab Syahrani.

Tabel 1
Peserta BPJS Faskes Puskesmas Segiri Kota Samarinda
Bulan Mei 2024

Kategori	Usia	Jumlah Peserta
Bayi	0-11 bulan	128 Orang
Balita	1-5 Tahun	907 Orang

Pengaruh Penggunaan Aplikasi *Mobile* Jaminan Kesehatan Nasional (JKN)
Terhadap Kepuasan Peserta BPJS Kesehatan di Puskesmas Segiri Kota Samarinda
(Rahmatya dan Daryono)

Anak-Anak	6-9 Tahun	1028 Orang
Remaja	10-18 Tahun	2891 Orang
Dewasa	19-59 Tahun	11426 Orang
Lansia	≥60 Tahun	2528 Orang
TOTAL		18.908 Orang

Sumber: Data peserta BPJS Kesehatan Puskesmas Segiri

Berdasarkan data yang diteliti Puskesmas segiri memiliki 18.908 Peserta BPJS faskes Puskesmas Segiri. Akan tetapi terdapat beberapa kendala yang dihadapi oleh Puskesmas Segiri dalam proses pendaftaran layanan seperti masih banyaknya peserta BPJS faskes Puskesmas Segiri yang masih kurang paham bagaimana cara penggunaan aplikasi *Mobile* JKN sehingga dalam proses pendaftaran sering menggunakan pendaftaran manual yang menyebabkan pelayanan menjadi lambat dan menumpuk antrian. Selain itu beberapa Peserta BPJS faskes Puskesmas Segiri adalah orang tua yang sudah berumur sehingga tidak memiliki smartphone yang dapat mengakses aplikasi *Mobile* JKN. Dari segi pelayanan, Puskesmas segiri juga baru memberlakukan pelayanan menggunakan aplikasi *Mobile* JKN sehingga masih sedikit menyesuaikan dengan sistem layanan saat ini.

Berdasarkan uraian diatas, maka peneliti tertarik untuk melakukan penelitian mengenai pengaruh penggunaan aplikasi *Mobile* Jaminan Kesehatan Nasional (JKN) terhadap kepuasan peserta BPJS Kesehatan di Puskesmas Segiri Kota Samarinda dengan rumusan masalah yaitu seberapa besar pengaruh penggunaan aplikasi *Mobile* JKN terhadap kepuasan peserta BPJS Kesehatan di Puskesmas Segiri Kota Samarinda. Adapun tujuan penelitian ini ialah untuk mengetahui seberapa besar pengaruh dari penggunaan aplikasi *Mobile* JKN terhadap kepuasan peserta BPJS kesehatan di Puskesmas Segiri Kota Samarinda

Kerangka Dasar Teori

Pelayanan Publik

Pelayanan publik merupakan elemen yang sangat penting dalam penyelenggaraan pemerintah. Dalam Undang-Undang No. 25 Tahun 2009 tentang pelayanan publik mendefinisikan pelayanan publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa, dan/atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik. Adapun tujuan dari pelayanan publik yaitu untuk meningkatkan mutu dan produktivitas pelaksanaan tugas dan fungsi dibidang pelayanan umum, mendorong segenap upaya untuk mengefektifkan dan mengefisienkan sistem dan tata pelaksanaan berdaya guna dan berhasil guna,

mendorong tumbuhnya kreativitas, prakarsa, dan peran serta masyarakat dalam pembangunan (Taufiqurokhman and Satispi 2018).

Pelayanan Kesehatan

Pelayanan kesehatan merupakan upaya yang dilakukan secara mandiri atau bersama-sama dalam suatu organisasi untuk memelihara dan meningkatkan kesehatan, mencegah dan menyembuhkan penyakit, serta memulihkan kesehatan seseorang, keluarga, kelompok atau masyarakat (Safira 2022). Menurut Azwar (1996) terdapat syarat pelayanan kesehatan yang baik yaitu tersedia (*available*), menyeluruh (*comprehensive*), terpadu (*integrated*), berkesinambungan (*continue*), adil/merata (*equity*), mandiri (*sustainable*), wajar (*appropriate*), dapat diterima (*acceptable*), dapat dicapai (*accessible*), dapat dijangkau (*affordable*), efektif (*effective*), efisien (*efficient*), serta bermutu (*quality*).

Kepuasan Pengguna

Kepuasan merupakan gambaran perasaan seseorang dari interaksi antara harapan dan pengalaman sesudah memakai jasa atau pelayanan yang diberikan. Menurut Kotler dalam Rifa'i (2023) kepuasan adalah perasaan seseorang setelah membandingkan kinerja atau hasil yang dirasakan dibandingkan dengan harapannya. Dalam penelitian ini, kepuasan terhadap penggunaan suatu aplikasi dimaksudkan diukur menggunakan teori atau konsep *End User Computing Satisfaction* yang dikembangkan oleh Doll dan Torkzadeh (1998). EUCS merupakan suatu konsep yang digunakan untuk menentukan kepuasan pengguna terhadap perkembangan teknologi yang mengacu pada hasil atau kinerja yang dihasilkan (Perdana et al. 2021). Menurut Doll dan Torkzadeh dalam Kamal dkk. (2020) terdapat beberapa variabel dari EUCS yang dapat dijadikan acuan dalam menentukan kepuasan pengguna terhadap suatu aplikasi, sebagai berikut:

- a. *Content*: mengukur kepuasan berdasarkan fungsionalitas dari sistem atau aplikasi.
- b. *Accuracy*: mengukur kepuasan berdasarkan akurasi atau kinerja aplikasi.
- c. *Format*: mengukur kepuasan pengguna berdasarkan dari tampilan atau fitur aplikasi.
- d. *Ease of use*: mengukur kepuasan pengguna berdasarkan kemudahan dalam menggunakan aplikasi.
- e. *Timeliness*: mengukur kepuasan pengguna berdasarkan pandangan ke masa yang akan datang.

Jaminan Kesehatan Nasional (JKN) Indonesia

Jaminan Kesehatan Nasional (JKN) Indonesia merupakan sebuah program yang diselenggarakan secara nasional berdasarkan prinsip asuransi sosial dan prinsip ekuitas, dengan tujuan menjamin agar peserta memperoleh manfaat pemeliharaan kesehatan dan perlindungan dalam memenuhi kebutuhan dasar kesehatan. Program JKN adalah program yang menjamin biaya pemeliharaan kesehatan serta pemenuhan kebutuhan dasar kesehatan seluruh penduduk Indonesia. Program JKN yang merupakan bagian dari Sistem Jaminan Sosial

Nasional (SJSN) dirancang di Indonesia untuk memenuhi kebutuhan kesehatan dasar setiap orang yang membayar atau masyarakat yang membayar pemerintah. SJSN yang diatur dalam Undang-Undang Nomor 40 tahun 2004 dan diselenggarakan dengan metode asuransi kesehatan yang bersifat wajib (Suhadi 2022).

Aplikasi Mobile JKN

Aplikasi *Mobile* Jaminan Kesehatan Nasional (JKN) dalam naungan BPJS RI 2017 merupakan aplikasi terobosan baru dari BPJS Kesehatan yang memudahkan pendaftaran dan penerimaan informasi dari BPJS Kesehatan. Aplikasi *Mobile* JKN merupakan sebuah inovasi yang dimanfaatkan oleh peserta BPJS untuk memudahkan peserta dalam pelayanan kesehatan (Prasetyo and Safuan 2022). Aplikasi *Mobile* JKN memiliki beragam fitur yang dapat memudahkan masyarakat untuk mendapatkan akses pelayanan BPJS Kesehatan antara lain:

- a. Terdapat data tentang peserta dan anggota keluarga mereka.
- b. Peserta dapat lebih mudah mengubah data mereka dengan fitur menu ubah data peserta.
- c. Menampilkan kartu JKN-KIS secara digital, dan peserta juga dapat mengirimkan kartu digital ke alamat email yang terdaftar.
- d. Menampilkan tagihan iuran yang harus dibayar oleh peserta.
- e. Terdapat petunjuk tentang cara membayar yang sesuai dengan pembayaran yang akan Anda pilih.
- f. Menampilkan nomor akun peserta.
- g. Menunjukkan diagnosa dan riwayat pelayanan peserta.
- h. Peserta dapat memberikan penilaian pada catatan pelayanan yang diterima.
- i. Menampilkan riwayat skrining kesehatan yang hanya dilakukan dalam satu tahun sekali.
- j. Menampilkan informasi seputar program JKN

Hipotesis

Hipotesis merupakan suatu dugaan atau pernyataan sementara dalam suatu penelitian. Adapun hipotesis dalam penelitian ini sebagai berikut:

H₀: Tidak ada pengaruh penggunaan aplikasi *Mobile* Jaminan Kesehatan Nasional (JKN) terhadap kepuasan peserta BPJS Kesehatan di Puskesmas Segiri Kota Samarinda.

H_a: Terdapat pengaruh penggunaan aplikasi *Mobile* Jaminan Kesehatan Nasional (JKN) terhadap kepuasan peserta BPJS Kesehatan di Puskesmas Segiri Kota Samarinda.

Definisi Konsepsional

Terdapat dua variabel yang diteliti dalam penelitian ini yaitu penggunaan aplikasi sebagai variabel X dan kepuasan pengguna sebagai variabel Y. Berikut definisi dari masing-masing variabel:

1. Penggunaan aplikasi adalah sebuah tindakan yang memanfaatkan suatu perangkat lunak atau program komputer oleh pengguna untuk tujuan tertentu, seperti menjalankan fungsi, menyelesaikan tugas, atau memenuhi kebutuhan spesifik.
2. Kepuasan pengguna adalah tingkat kepuasan atau perasaan yang dirasakan oleh pengguna setelah mendapatkan atau menggunakan suatu produk, layanan, atau sistem, seperti aplikasi dsb.

Metode Penelitian

Penelitian ini menggunakan jenis penelitian kuantitatif. Dalam penelitian ini terdapat dua variabel yang diteliti yaitu penggunaan aplikasi (X) yang diukur menggunakan indikator yaitu: 1. Persepsi manfaat 2. Persepsi kemudahan 3. Kinerja aplikasi 4. Responsivitas. Sedangkan untuk kepuasan pengguna (Y) diukur menggunakan indikator yaitu: 1. *Content* 2. *Accuracy* 3. *Format* 4. *Ease of use* 5. *Timeliness*. Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh peserta BPJS faskes Puskesmas Segiri di tahun 2024 yang terhitung hingga bulan Mei sebanyak 18.908 orang. Dalam penelitian ini metode pengambilan sampel ini dilakukan secara acak dengan memilih secara acak sampel dari populasi. Penentuan banyaknya sampel dilakukan dengan menggunakan rumus Slovin sehingga didapat jumlah sampel sebanyak 100 orang. Teknik pengumpulan data pada penelitian ini berupa pra-survei, kuisioner, dan dokumentasi. Dalam penelitian ini menggunakan teknik analisis berupa uji instrumen yang terdiri dari uji validitas dan uji reliabilitas, uji korelasi pearson, analisis regresi linear sederhana, uji T, dan uji koefisien determinasi.

Hasil Penelitian dan Pembahasan

BPJS Kesehatan merupakan lembaga yang bertanggung jawab pada bidang kesehatan masyarakat. Tujuan dibentuknya BPJS Kesehatan yaitu untuk memberikan perlindungan keuangan kepada peserta jaminan kesehatan agar dapat mengakses pelayanan kesehatan dengan lebih mudah dan terjangkau. Penelitian ini dilakukan di Puskesmas Segiri yang lokasinya terletak di Jalan Rmania 2 RT 47, Nomor 12 Kelurahan Sidodadi Kecamatan Samarinda Ulu Kota Samarinda. Berikut hasil dari analisis data yang digunakan dalam penelitian ini menggunakan SPSS 25 sebagai berikut:

a. Hasil Uji Validitas dan Uji Reliabilitas

Berdasarkan uji validitas yang dilakukan menggunakan SPSS versi 25 hasil uji variabel penggunaan aplikasi dan variabel kepuasan menunjukkan bahwa seluruh instrumen penelitian dapat dikatakan valid karena semua hasil nilai R-

Hitung untuk masing-masing pernyataan lebih besar dari nilai R-Tabel yaitu sebesar 0,196. Sehingga dapat disimpulkan bahwa semua item pernyataan yang digunakan valid dan dapat dijadikan sebagai alat ukur dalam penelitian ini.

Berdasarkan uji reliabilitas menunjukkan bahwa nilai *Cronbach's Alpha* untuk variabel Penggunaan aplikasi sebesar 0,970 dan nilai *Cronbach's Alpha* untuk variabel kepuasan sebesar 0,978 yang dimana hasil ini lebih besar dari syarat nilai *Cronbach's Alpha* yang sebesar 0,6. Sehingga dapat disimpulkan bahwa setiap pernyataan yang diberikan adalah reliabel.

b. Hasil Uji Normalitas Data

Metode yang digunakan untuk menguji normalitas data dalam penelitian ini adalah *Kolmogorov Smirnov* menggunakan nilai dari *Monte Carlo sig(2-tailed)*. Berikut hasil uji normalitas data dengan menggunakan *Kolmogorov Smirnov*:

Tabel 2
Hasil Uji Normalitas Data

One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test			Unstandardized Residual
N			100
Normal Parameters ^{a,b}	Mean		.0000000
	Std. Deviation		3.13117590
Most Extreme Differences	Absolute		.118
	Positive		.118
	Negative		-.097
Test Statistic			.118
Asymp. Sig. (2-tailed)			.002 ^c
Monte Carlo Sig. (2-tailed)	Sig.		.115 ^d
	99% Confidence Interval	Lower Bound	.107
		Upper Bound	.123
a. Test distribution is Normal.			
b. Calculated from data.			
c. Lilliefors Significance Correction.			
d. Based on 10000 sampled tables with starting seed 2000000.			

Sumber: Hasil olah data menggunakan SPSS 25

Berdasarkan hasil uji normalitas diatas, diketahui bahwa nilai dari uji Monte Carlo Sig. Adalah 0,115 yang berarti hasil tersebut lebih besar dari nilai

signifikansi yaitu 0,05. Demikian dapat disimpulkan bahwa distribusi data dalam penelitian ini normal.

c. Hasil Uji T

Uji T dilakukan untuk menguji apakah terdapat pengaruh antara variabel yang diteliti. Berikut adalah hasil dari Uji T yang dilakukan untuk menguji hipotesis dalam penelitian ini:

Tabel 3
Hasil Uji T

Coefficients ^a						
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	-5.184	1.849		-2.803	.006
	Pengaruh Penggunaan	1.081	.031	.961	34.607	.000

a. Dependent Variable: Kepuasan

Sumber: Hasil olah data menggunakan SPSS 25

Berdasarkan tabel diatas diketahui bahwa nilai signifikansi untuk pengaruh variabel penggunaan aplikasi terhadap variabel kepuasan sebesar 0,000 yang lebih kecil dari 0,05 dan nilai T-Hitung sebesar 34,607 yang lebih besar dari nilai T-Tabel 0,196 sehingga dapat disimpulkan bahwa hipotesis (Ha) dapat diterima yang artinya terdapat pengaruh antara variabel penggunaan aplikasi (X) terhadap variabel kepuasan (Y).

d. Hasil Uji Koefisien Determinasi

Koefisien Determinasi digunakan untuk mengetahui seberapa besar pengaruh antar variabel yang diteliti. Berikut hasil uji koefisien determinasi pada penelitian ini:

Tabel 4
Hasil Uji Koefisien Determinasi

Model Summary				
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.961 ^a	.924	.924	3.147

a. Predictors: (Constant), Pengaruh Penggunaan

Sumber: Hasil olah data menggunakan SPSS 25

Berdasarkan tabel diatas diketahui nilai koefisiensi determinasi (R Square) sebesar 0.924 yang mengandung pengertian bahwa pengaruh variabel penggunaan aplikasi terhadap variabel kepuasan adalah sebesar 92,4%. Adapun 7,6% sisanya dipengaruhi oleh variabel lain yang tidak diteliti dalam penelitian ini.

Selain itu diketahui bahwa nilai pearson correlation dari variabel penggunaan aplikasi dan kepuasan yaitu sebesar 0,961 yang termasuk kategori korelasi sempurna. Bentuk hubungan antara variabel penggunaan aplikasi dan kepuasan adalah bentuk hubungan positif yang artinya semakin tinggi penggunaan Aplikasi *Mobile* JKN maka semakin tinggi pula tingkat kepuasan Peserta BPJS Kesehatan, begitupun sebaliknya semakin rendah penggunaan Aplikasi *Mobile* JKN maka semakin rendah juga tingkat kepuasan Peserta BPJS Kesehatan.

e. Hasil Uji Regresi Linear Sederhana

Regresi linear sederhana digunakan untuk menganalisis pengaruh antara variabel penggunaan aplikasi terhadap kepuasan pengguna. Berikut hasil uji regresi linear sederhana dalam penelitian ini:

Tabel 5
Hasil Uji Regresi Linear Sederhana

Coefficients ^a						
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	-5.184	1.849		-2.803	.006
	Pengaruh Penggunaan	1.081	.031	.961	34.607	.000

a. Dependent Variable: Kepuasan

Sumber: Hasil olah data menggunakan SPSS 25

Berdasarkan tabel diatas persamaan regresi $Y = -5.184 + 1.081$ sehingga dari hasil uji regresi linear sederhana diatas dapat disimpulkan sebagai berikut:

1. Nilai konstanta yang diperoleh dalam penelitian ini adalah -5.184, artinya apabila nilai variabel penggunaan aplikasi adalah 0, maka nilai variabel kepuasan adalah -5.148
2. Nilai koefisien regresi menunjukkan 1.081 yang artinya apabila penggunaan aplikasi meningkat 1% maka variabel kepuasan akan meningkat sebesar 1,081%

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui seberapa besar pengaruh dari penggunaan aplikasi *Mobile* JKN terhadap kepuasan peserta BPJS Kesehatan di Puskesmas Segiri Kota Samarinda. Berdasarkan hasil penelitian dan analisis data diatas diketahui bahwa penggunaan aplikasi *Mobile* JKN memiliki pengaruh terhadap kepuasan peserta BPJS di Puskesmas Segiri Kota Samarinda.

Penelitian ini sesuai dengan teori yang digunakan oleh peneliti yaitu teori *Technology Acceptance Model* (TAM) yang dikembangkan oleh Davis (1989).

Davis mengemukakan bahwa penggunaan aplikasi dapat secara signifikan memengaruhi tingkat kepuasan pengguna, artinya ketika pengguna merasa bahwa aplikasi tersebut memenuhi kebutuhan mereka dengan baik dan memberi pengalaman yang positif, kepuasan cenderung meningkat. Oleh karena itu penggunaan aplikasi dan kepuasan pengguna erat kaitannya (Wicaksono 2023).

Teori ini terbukti sejalan dengan hasil penelitian yang dilakukan yaitu penggunaan aplikasi *Mobile JKN* dengan kepuasan peserta BPJS memiliki hubungan dan pengaruh yang signifikan. Hal ini membuktikan bahwa penggunaan aplikasi menjadi salah satu faktor yang dapat mempengaruhi kepuasan peserta BPJS. Apabila penggunaan aplikasi dilakukan secara merata maka efektivitas dan efisiensi pelayanan akan semakin baik dan dapat mempengaruhi kepuasan peserta BPJS

Penutup

Kesimpulan

Berdasarkan penelitian yang dilakukan di Puskesmas Segiri Kota Samarinda diketahui bahwa penggunaan aplikasi *Mobile JKN* di Puskesmas Segiri dikatakan cukup baik dilihat dari kepuasan peserta faskes mengenai pelayanan *online* yang diberikan aplikasi *Mobile JKN*, walaupun masih terdapat beberapa kendala dalam kinerja aplikasi seperti kendala teknis saat penggunaan aplikasi sehingga menjadi penyebab peserta BPJS faskes Puskesmas Segiri belum sepenuhnya menggunakan aplikasi *Mobile JKN*. Selain itu, berdasarkan hasil analisis regresi sederhana dapat disimpulkan bahwa terdapat pengaruh antara variabel penggunaan aplikasi *Mobile JKN* (X) terhadap variabel kepuasan peserta BPJS Kesehatan di Puskesmas Segiri (Y) yang didasari pada hasil Uji T yang sehingga dapat dikatakan hipotesis alternatif (H_a) dapat diterima. Besar pengaruh dari penggunaan aplikasi *Mobile JKN* adalah 92,4%, untuk sisanya 7,6% dipengaruhi oleh variabel lain yang tidak diteliti dalam penelitian ini.

Saran

Berdasarkan hasil penelitian terdapat beberapa saran yang dapat diberikan peneliti antara lain:

1. Bagi BPJS Kesehatan agar meningkatkan kinerja dari aplikasi *Mobile JKN* agar meminimalisir kendala teknis saat penggunaan aplikasi *Mobile JKN*
2. Bagi Puskesmas segiri dapat memberikan sosialisasi kepada seluruh peserta BPJS Kesehatan faskes Puskesmas Segiri terkait penggunaan aplikasi *Mobile JKN*.
3. Bagi peneliti selanjutnya yang meneliti dengan permasalahan yang sama agar dapat meneliti variabel lain yang tidak diteliti dalam penelitian ini. Selain itu untuk peneliti selanjutnya agar dapat dilakukan penelitian lanjutan mengenai pengaruh penggunaan aplikasi *Mobile JKN* terhadap kepuasan peserta BPJS dalam lingkup yang lebih besar dan menggunakan metode lain.

Daftar Pustaka

- Kamal, Muhammad Rikzam Et Al. 2020. “Penerapan Metode End-User Computing Satisfaction Untuk Analisis Kepuasan Pengguna E-Learning.” <https://ejournal.stmik-wp.ac.id/index.php/ictech/article/view/84>
- Lubis, Baginda Oloan Et Al. 2020. “Evaluasi Usability Sistem Aplikasi Mobile Jkn Menggunakan Use Questionnaire.” *Jurnal Saintekom* 10(1): 65. <https://www.ojs.stmikplk.ac.id/index.php/saintekom/article/view/131>
- Pamungkas, Adam Adi Et Al. 2022. “Analisis Efektivitas Pengguna Program Mobile Jaminan Kesehatan Nasional Di Badan Penyelenggaraanjaminan Sosial Kesehatan Cabang Semarang.” *Journal Of Public Policy And Management Review* 11(4): 408–21. <https://ejournal3.undip.ac.id/index.php/jppmr/article/view/36200>
- Perdana, Aditia Angga Et Al. 2021. “End User Computing Satisfaction : Model Analisis Kepuasan Pengguna Aplikasi Menggunakan Partial Least Square Structural Equation Modeling (Studi Kasus).” *Jurnal Teknologi Informasi Dan Ilmu Komputer* 8(6): 1237–46. <http://jtiik.ub.ac.id/index.php/jtiik/article/view/3586>
- Prasetyo, Ryan Aldi, And Safuan. 2022. “Efektivitas Penggunaan Aplikasi Mobile Jkn Dalam Mengurangi Antrian.” *Syntax Literate: Jurnal Ilmiah Indonesia* 7(8.5.2017): 972–78. <https://jurnal.syntaxliterate.co.id/index.php/syntax-literate/article/view/6338>
- Rifa’i, Khamdan. 2023. *Kepuasan Konsumen*. Jember: UIN KHAS Press.
- Safira, Chairani. 2022. “Determinan Pemanfaatan Pelayanan Kesehatan Oleh Peserta Jaminan Kesehatan Nasional (Jkn) Penerima Bantuan Iuran (Pbi).” : 1–23. <http://repositori.unsil.ac.id/6120/>
- Sari, Lisa Mila Et Al. 2019. “Efektivitas Penggunaan Aplikasi Mobile Jkn Sebagai Strategi Meminimalisir Tingkat Antrian Di Kantor Cabang Bpjs Kesehatan Kabupaten Bogor.” *Prodi Manajemen, Fakultas Ekonomi*. <https://jom.unpak.ac.id/index.php/ilmumanajemen/article/view/1361>.
- Solechan. 2019. “Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (Bpjs) Kesehatan Sebagai Pelayanan Publik.” *Administrative Law & Governance Journal*. 2(4): 686–96. <https://ejournal2.undip.ac.id/index.php/alj/article/view/6594>
- Suhadi. 2022. “Dampak Penggunaan Aplikasi Mobile Jkn Terhadap Pelayanan Bpjs.” *Jurnal Kesehatan* 15(1): 11–23. https://bit.ly/dampakpenggunaanaplikasimobileJKN_Suhadi
- Taufiqurokhman, and Evi Satsipi. 2018. *Teori Dan Perkembangan Manajemen Pelayanan Publik*. Tangerang Selatan: UMJ PRESS.
- Wicaksono, Soetam Rizky. 2023. *Teori Dasar TEORI ACCEPTANCE MODEL*. https://www.researchgate.net/publication/369378395_Teori_Dasar_Technology_Acceptance_Model