

**ANALISIS TINGKAT KEPUASAN PENGGUNA
APLIKASI MOBILE JKN DI BPJS KESEHATAN
KANTOR CABANG DENPASAR**



POLITEKNIK NEGERI BALI

Oleh
NI KADEK WIDYA ANGGRENI
NIM 2015713012

**PROGRAM STUDI ADMINISTRASI BISNIS
JURUSAN ADMINISTRASI BISNIS
POLITEKNIK NEGERI BALI
BADUNG
2023**

**ANALISIS TINGKAT KEPUASAN PENGGUNA
APLIKASI MOBILE JKN DI BPJS KESEHATAN
KANTOR CABANG DENPASAR**



POLITEKNIK NEGERI BALI

**Oleh
NI KADEK WIDYA ANGGRENI
NIM 2015713012**

**PROGRAM STUDI ADMINISTRASI BISNIS
JURUSAN ADMINISTRASI BISNIS
POLITEKNIK NEGERI BALI
BADUNG
2023**

SURAT PERNYATAAN KEASLIAN KARYA TUGAS AKHIR

Yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Ni Kadek Widya Anggreni
NIM : 2015713012
Prodi/Jurusan : D3 Administrasi Bisnis/Administrasi Bisnis

Dengan ini menyatakan bahwa naskah Tugas Akhir saya dengan judul:
"Analisis Tingkat Kepuasan Pengguna Aplikasi Mobile JKN di BPJS
Kesehatan Kantor Cabang Denpasar"

adalah memang benar asli karya saya. Dengan ini saya juga menyatakan bahwa dalam naskah Tugas Akhir ini tidak terdapat karya orang lain yang pernah diajukan untuk memperoleh gelar di suatu perguruan tinggi, dan atau sepanjang pengetahuan saya juga tidak terdapat karya atau pendapat yang pernah ditulis atau diterbitkan oleh orang lain, kecuali yang secara tertulis diacu dalam naskah Tugas Akhir ini dan disebutkan pada daftar pustaka.

Bilamana di kemudian hari ditemukan ketidaksesuaian dengan pernyataan ini, maka saya bersedia dituntut dan menerima sanksi akademis dalam bentuk apapun.

Badung, 25 Agustus 2023

Yang menyatakan,



Ni Kadek Widya Anggreni

NIM 2015713012




Lembar Persetujuan dan Pengesahan

**ANALISIS TINGKAT KEPUASAN PENGGUNA
APLIKASI MOBILE JKN DI BPJS KESEHATAN
KANTOR CABANG DENPASAR**

Tugas akhir ini diajukan guna memenuhi syarat untuk memperoleh Ijazah Diploma Tiga
Program Studi Administrasi Bisnis pada Jurusan Administrasi Bisnis
Politeknik Negeri Bali

Ni Kadek Widya Anggreni
NIM 2015713012

Badung, 25 Agustus 2023
Disetujui oleh,

Nama Penguji	Tanda Tangan
Ketua Dosen Penguji, I Made Widianegara, S.Psi., M.Si NIP 197902182003121002	
Dosen Penguji 1, Ida Ayu Putri Widiasuari Riyasa, SE., MM NIP 0004119601	
Dosen Penguji 2, Ni Putu Rita Sintadevi, S.Tr., Akt., M.Acc NIP 202111009	

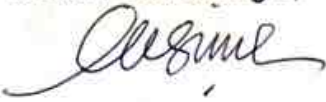
Dosen Pembimbing 1,


I Made Widianegara, S.Psi., M.Si
NIP 197902182003121002

Disahkan oleh,
Jurusan Administrasi Bisnis
Ketua,


Nyoman Indah Kusuma Dewi, SE, MBA, Ph.D.
NIP 196409291990032003

Dosen Pembimbing 2,


Ni Ketut Lasmini, SE., M.Agb
NIP 196512161990032002

Diketahui oleh,
Program Studi Administrasi Bisnis
Ketua,


I Made Widianegara, S.Psi., M.Si
NIP 197902182003121002

PRAKATA

Puji syukur peneliti panjatkan kehadirat Tuhan Yang Maha Esa, karena atas berkat dan rahmat-Nya, peneliti dapat menyelesaikan Tugas Akhir ini dengan baik, dengan judul "Analisis Tingkat Kepuasan Pengguna Aplikasi Mobile JKN di BPJS Kesehatan Kantor Cabang Denpasar".

Tugas Akhir ini dapat disusun dengan baik berkat bantuan berbagai pihak yang telah memberikan bimbingan, dan dukungan kepada peneliti sehingga Tugas Akhir ini dapat diselesaikan tepat pada waktunya. Pada kesempatan ini, peneliti sampaikan terima kasih kepada pihak-pihak berikut, antara lain:

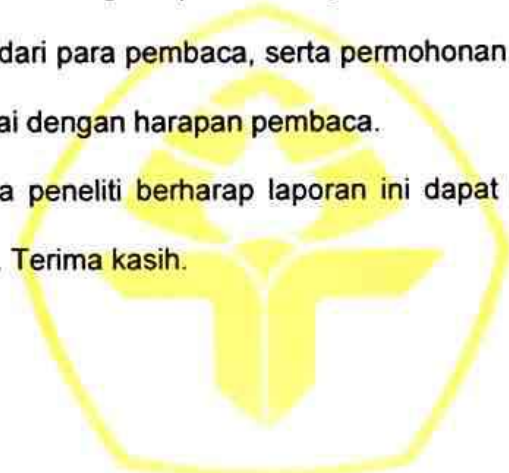
1. Bapak I Nyoman Abdi, SE., M.eCom selaku Direktur Utama Politeknik Negeri Bali Politeknik Negeri Bali yang telah memberikan kesempatan kepada peneliti dan mahasiswa lainnya untuk menyelesaikan Tugas Akhir dengan baik.
2. Ibu Nyoman Indah Kusuma Dewi, SE, MBA, Ph.D. selaku Ketua Jurusan Administrasi Bisnis yang telah memberikan kesempatan dan fasilitas yang memadai di jurusan sebagai penunjang peneliti menyusun Tugas Akhir.
3. Bapak I Made Widiantara, S.Psi., M.Si selaku Ketua Program Studi D3 Administrasi Bisnis sekaligus selaku Dosen Pembimbing 1 yang telah membimbing peneliti dalam menyusun Tugas Akhir ini.

4. Ibu Ni Ketut Lasmini, SE., M.Agb selaku Dosen Pembimbing 2 yang telah membimbing peneliti dalam menyusun Tugas Akhir ini.
5. Bapak dan Ibu Dosen Jurusan Administrasi Bisnis Politeknik Negeri Bali yang telah memberikan pengetahuan dan keterampilan kepada peneliti selama peneliti menempuh perkuliahan.
6. Ibu Nyoman Wiwiek Yuliadewi selaku Kepala BPJS Kesehatan Kantor Cabang Denpasar, yang telah memberikan kesempatan kepada peneliti untuk melaksanakan Praktik Kerja Lapangan sekaligus melakukan penelitian di BPJS Kesehatan Kantor Cabang Denpasar.
7. Seluruh Kepala Bidang, khususnya Kepala Bidang Kepesertaan dan Pelayanan Peserta, Ibu Gusti Ayu Kadek Tutik Agustyari yang telah membimbing dan memberikan dukungan kepada peneliti.
8. Seluruh staf BPJS Kesehatan Kantor Cabang Denpasar khususnya pada Bidang Kepesertaan dan Pelayanan Peserta yang telah membimbing peneliti selama pelaksanaan PKL dan penelitian di BPJS Kesehatan Kantor Cabang Denpasar.
9. Kedua orang tua, dan saudara peneliti yang telah memfasilitasi, memberikan doa dan dukungan kepada peneliti.
10. Yang Jungwon, Lee Heeseung, Park Jongseong, Shim Jaeyun, Park Sunghoon, Kim Sunoo, Nishimura Riki selaku *member* Enhypen yang telah memberikan semangat kepada peneliti dalam penyusunan Tugas Akhir ini.

11. Sahabat dan teman seperjuangan yang selalu setia menemani dan mendukung peneliti dalam penyusunan Tugas Akhir serta pihak-pihak yang tidak dapat peneliti sebutkan namanya satu per satu.

Peneliti menyadari sepenuhnya, bahwa Tugas Akhir ini masih banyak kekurangan dan masih jauh dari kata sempurna. Hal ini disebabkan karena keterbatasan pengetahuan dan kemampuan peneliti, oleh karena itu peneliti sangat mengharapkan adanya saran dan kritik yang bersifat membangun dari para pembaca, serta permohonan maaf jika Tugas Akhir ini tidak sesuai dengan harapan pembaca.

Akhir kata peneliti berharap laporan ini dapat bermanfaat bagi para pembacanya. Terima kasih.



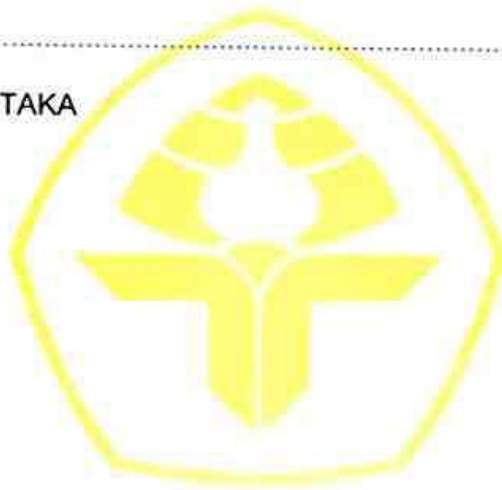
Badung, 25 Agustus 2023

Peneliti

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL.....	i
SURAT PERNYATAAN KEASLIAN KARYA TUGAS AKHIR	ii
LEMBAR PERSETUJUAN DAN PENGESAHAN	iii
PRAKATA.....	iv
DAFTAR ISI.....	vii
DAFTAR TABEL.....	ix
DAFTAR GAMBAR.....	x
DAFTAR LAMPIRAN.....	xi
BAB I PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang.....	1
B. Pokok Masalah	7
C. Tujuan Penelitian	8
D. Manfaat Penelitian	8
E. Metode Penelitian	9
BAB II LANDASAN TEORI	20
A. Kepuasan Pelanggan.....	20
B. <i>End User Computing Satisfaction (EUCS)</i>	29
C. Aplikasi Mobile JKN	33
D. Jaminan Kesehatan Nasional	36
BAB III GAMBARAN UMUM LOKASI PENELITIAN	39
A. Sejarah Perusahaan	39

B. Bidang Usaha	42
C. Struktur Organisasi	43
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN	50
A. Kebijakan Perusahaan	50
B. Analisis dan Interpretasi Data	53
BAB V SIMPULAN DAN SARAN	82
A. Simpulan	82
B. Saran	84
DAFTAR PUSTAKA	
LAMPIRAN	



JURUSAN TEKNIK INFORMATIKA
 FAKULTAS TEKNIK
 INSTITUT TEKNOLOGI SEPULUH NOPEMBER

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Indikator Pernyataan Kuesioner.....	15
Tabel 1.2 Penentuan Skor Jawaban.....	17
Tabel 1.3 Skor Ideal.....	18
Tabel 1.4 Rating Scale dan Jarak Interval.....	18
Tabel 4.1 Hasil Uji Kuesioner Validitas dan Reabilitas	59
Tabel 4.2 Hasil Uji Kuesioner Discriminant Validity (Fornell-Larcker).....	60
Tabel 4.3 Tanggapan Responden Pernyataan CON1	63
Tabel 4.4 Tanggapan Responden Pernyataan CON2	64
Tabel 4.5 Tanggapan Responden Pernyataan ACC1.....	65
Tabel 4.6 Tanggapan Responden Pernyataan ACC2.....	66
Tabel 4.7 Tanggapan Responden Pernyataan FOR1.....	67
Tabel 4.8 Tanggapan Responden Pernyataan FOR2.....	68
Tabel 4.9 Tanggapan Responden Pernyataan EOU1	69
Tabel 4.10 Tanggapan Responden Pernyataan TIM1	71
Tabel 4.11 Tanggapan Responden Pernyataan TIM2.....	72
Tabel 4.12 Tanggapan Responden Pernyataan SRR1.....	73
Tabel 4.13 Tanggapan Responden Pernyataan EUS1.....	74
Tabel 4.14 Tanggapan Responden Pernyataan EUS2.....	75
Tabel 4.15 Tanggapan Responden Pernyataan EUS3.....	76
Tabel 4.16 Hasil Keseluruhan Pernyataan	77

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1 Rating Aplikasi Mobile JKN.....	2
Gambar 1.2 Ulasan Pengguna Aplikasi Mobile JKN.....	3
Gambar 3.1 Visi dan Misi BPJS Kesehatan.....	42
Gambar 3.2 Struktur Organisasi BPJS Kesehatan KC Denpasar.....	44
Gambar 4.1 Diagram Lingkaran Jenis Kelamin Responden	61
Gambar 4.2 Diagram Lingkaran Usia Responden	61
Gambar 4.3 Diagram Lingkaran Segmentasi Peserta	62



JURUSAN KEPERAWATAN FAKULTAS KEDOKTERAN DAN ILMU KEPERAWATAN UNIVERSITAS PADJARAN

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Tampilan Menu Aplikasi Mobile JKN

Lampiran 2 Pedoman Wawancara

Lampiran 3 Kuesioner Tingkat Kepuasan Pengguna Aplikasi Mobile JKN

Lampiran 4 Dokumentasi Pengisian Kuesioner dan Wawancara

Lampiran 5 Data Hasil Kuesioner

Lampiran 6 Tampilan Menu Laman Ramah Disabilitas



PT Jember Raya Telekomunikasi (JRT)
Jember Raya Telekomunikasi (JRT)
Jember Raya Telekomunikasi (JRT)

BAB I PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Pada era digital seperti saat ini, segala aspek kehidupan mengalami perkembangan pesat, terutama dalam bidang teknologi informasi (TI). Berbagai bidang usaha maupun instansi pemerintahan berbondong-bondong menerapkan pemanfaatan teknologi digital untuk menekan biaya operasional maupun memaksimalkan layanan dan produk yang dimiliki. Hal ini juga diterapkan oleh BPJS Kesehatan, yang telah menciptakan beberapa inovasi untuk memberikan kemudahan akses pelayanan bagi peserta JKN melalui pemanfaatan teknologi digital salah satunya adalah melalui peluncuran aplikasi Mobile JKN sebagai solusi atas keluhan antrean yang panjang di kantor BPJS Kesehatan dan dalam rangka mewujudkan fokus utama BPJS Kesehatan di tahun 2017 yaitu meningkatkan kepuasan peserta melalui pengadaan dan perbaikan sistem pelayanan *online*.

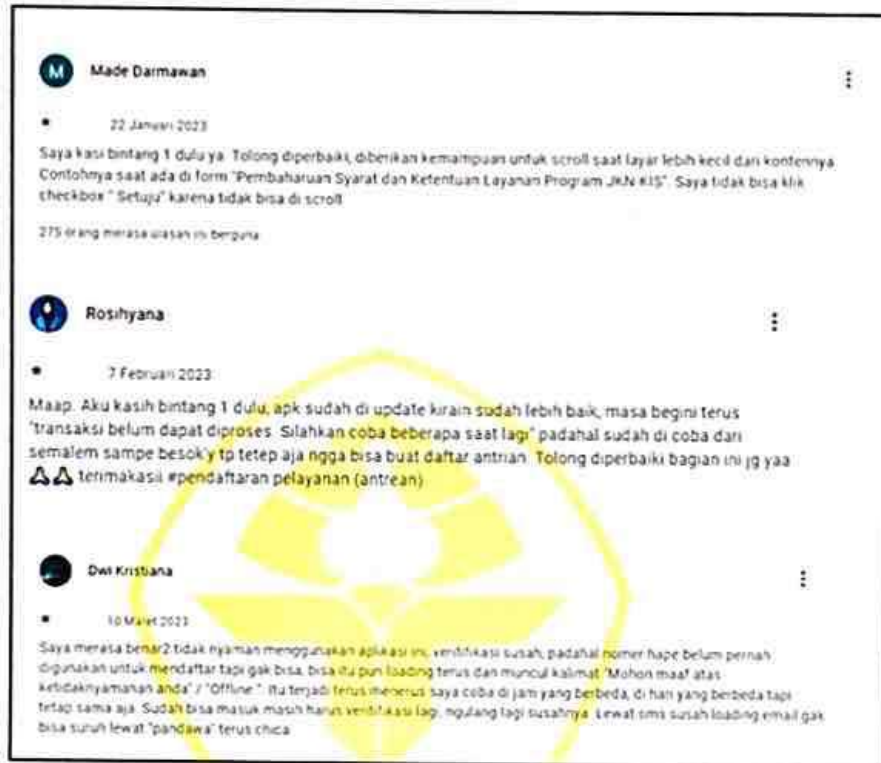
Mobile JKN adalah aplikasi yang diluncurkan BPJS Kesehatan pada 16 November 2017 yang dapat memberikan kemudahan layanan kepada peserta Jaminan Kesehatan Nasional-Kartu Indonesia Sehat (JKN-KIS) melalui pemanfaatan *smartphone* dan koneksi internet. Peserta JKN-KIS dapat memanfaatkan fitur-fitur yang tersedia di aplikasi ini, seperti perubahan fasilitas kesehatan, perubahan kelas rawat, pelayanan antrean, info peserta, info iuran dan lain sebagainya.



Gambar 1.1 Rating Aplikasi Mobile JKN

Aplikasi yang sudah diunduh lebih dari 10 juta pengguna dan mendapat skor yang cukup baik di angka 4,5 dari skala 5 ini, telah diulas oleh lebih dari 486.000 pengguna di Playstore dan Appstore. Mayoritas dari ulasan tersebut merupakan ulasan yang positif, namun tidak sedikit juga pengguna yang kecewa terhadap kinerja dari aplikasi tersebut,

berikut merupakan beberapa ulasan perbaikan yang diutarakan pengguna Mobile JKN, antara lain:



Gambar 1.2 Ulasan Pengguna Aplikasi Mobile JKN

Berdasarkan hasil penelusuran informasi yang peneliti rangkum dari ulasan pengguna aplikasi Mobile JKN di Appstore dan Playstore terdapat beberapa masalah yang ada pada aplikasi, antara lain:

1. Aplikasi sering mengalami eror yang ditunjukkan dengan notifikasi 'Mohon dapat cek kembali koneksi internet Anda',
2. Waktu memuat laman pada aplikasi terkadang lambat, sehingga proses perubahan data seringkali gagal dimuat,

3. Informasi persetujuan dan verifikasi tidak dapat dilakukan apabila ukuran *font* terlalu besar, dan laman tidak dapat diperbesar atau diperkecil,
4. Nomor ponsel dan email yang sudah digunakan pengguna dalam pendaftaran aplikasi tidak dapat diganti oleh pengguna tersebut tanpa melalui loket di Kantor BPJS Kesehatan,
5. Pendaftaran baru pada aplikasi Mobile JKN terkadang gagal, walaupun berhasil tidak ada konfirmasi dari aplikasi, sehingga peserta mengalami kebingungan,
6. Kode OTP yang lama masuk ke nomor ponsel, serta
7. Proses mengirim *file* kartu peserta ke email seringkali gagal.

Pengguna aplikasi Mobile JKN di BPJS Kesehatan KC Denpasar yang menaungi 3 wilayah yaitu Denpasar, Badung dan Tabanan hingga tanggal 1 Maret 2023 tercatat sebanyak 250.642 orang dari total peserta JKN-KIS di wilayah tersebut yaitu 1.630.840 atau dengan kata lain lebih dari 15% peserta telah menjadi pengguna aplikasi Mobile JKN. Capaian ini termasuk ke dalam kategori yang cukup besar, jika dibandingkan dengan kantor cabang daerah lainnya di Bali dengan rata-rata hanya mencapai 2-7% saja.

Berdasarkan hasil observasi peneliti, setiap hari setidaknya terdapat 10-20 orang peserta JKN-KIS di BPJS Kesehatan KC Denpasar yang mengalami kendala dalam penggunaan aplikasi ini. Kendala yang dialami pun beragam, seperti gagal verifikasi, gagal

melakukan perubahan data, eror aplikasi dan lain sebagainya. Namun, kendala yang paling sering peneliti temui adalah kendala pada saat melakukan registrasi awal khususnya pada bagian pendaftaran nomor ponsel dan email. I Wayan Sukayana contohnya, peserta yang mengunjungi kantor BPJS Kesehatan KC Denpasar pada tanggal 14 April 2023 ini gagal melakukan registrasi awal pada aplikasi Mobile JKN dikarenakan nomor ponsel dan email yang ia miliki sudah pernah didaftarkan untuk akun atas nama Ni Wayan Madri yang ternyata merupakan anggota keluarganya. Hal yang sama juga dirasakan oleh Marsinah, yang menyambangi kantor BPJS Kesehatan KC Denpasar pada tanggal 27 April 2023, setelah dilakukan pengecekan oleh staf, nomor ponsel yang ingin ia gunakan untuk melakukan registrasi akun Mobile JKNnya ternyata sudah pernah digunakan oleh peserta lain yang bahkan tidak ia kenal sebelumnya.

Sesuai dengan kebijakan yang dikeluarkan BPJS Kesehatan, yaitu seluruh data identitas peserta pada formulir registrasi awal akun Mobile JKN tidak boleh sama dengan akun lain yang telah diregistrasi sebelumnya, untuk menghindari adanya data ganda dan peretasan akun, maka peserta yang data identitasnya sudah pernah digunakan oleh peserta lainnya pada saat registrasi akun Mobile JKN wajib datang ke kantor BPJS Kesehatan untuk dilakukan pengecekan dan pembaharuan data sehingga proses registrasi dapat berhasil, alih-alih

dapat melakukannya secara mandiri melalui aplikasi atau layanan *Customer Care* BPJS Kesehatan di 165.

Salah satu fokus utama BPJS Kesehatan di tahun 2017 adalah untuk meningkatkan kepuasan peserta JKN-KIS melalui pengadaan dan perbaikan sistem pelayanan *online* pada aplikasi Mobile JKN, tujuannya adalah untuk mengatasi keluhan kepadatan antrean di kantor BPJS Kesehatan dan memudahkan peserta mengakses layanan BPJS Kesehatan kapan saja dan di mana saja. Namun di lain sisi, pihak pengembang sepertinya belum dapat memenuhi seluruh kebutuhan pengguna aplikasi Mobile JKN ini. Sehingga, tidak sedikit peserta yang harus tetap datang ke kantor BPJS Kesehatan untuk mendapatkan layanan meskipun sudah menjadi pengguna aplikasi Mobile JKN. Pihak pengembang aplikasi yang dalam hal ini adalah BPJS Kesehatan harus melakukan perbaikan secara konsisten terhadap kinerja sistem aplikasi dan layanan yang ditawarkan sehingga dapat memenuhi kebutuhan penggunanya dan tentunya akan dapat meningkatkan kepuasan peserta sebagaimana yang menjadi fokus utama BPJS Kesehatan.

Permasalahan di atas membuat peneliti merasa tertarik untuk mengetahui seberapa besar tingkat kepuasan pengguna aplikasi Mobile JKN di BPJS Kesehatan KC Denpasar. Apakah aplikasi ini telah mampu memenuhi kebutuhan penggunanya, atau tidak. Untuk menjawab hal ini, peneliti akan melakukan riset dengan cara penyebaran kuesioner kepada pengguna aplikasi Mobile JKN di BPJS

Kesehatan KC Denpasar yang disusun dengan model *End User Computing Satisfaction (EUCS)*. Dimana EUCS diakui sebagai model yang paling berguna untuk mengukur kepuasan pengguna akhir (*End User Satisfaction*) dan kesuksesan penerapan sistem informasi.

Model ini telah digunakan secara luas dan divalidasi dalam berbagai studi penelitian (Lowrie, 2014:1). Penelitian-penelitian sebelumnya menunjukkan bahwa kegagalan dari penerapan suatu sistem informasi lebih dominan diakibatkan oleh masalah perilaku pengguna (*user behavioral issues*) daripada masalah teknis (*technical issues*). Masalah perilaku pengguna harus ditangani dalam analisis pihak pengembang (*stakeholder*), khususnya pada tahap analisis kebutuhan sistem. Untuk itu, analisis pengguna akhir (*end-user analysis*) adalah salah satu fokus yang harus diperhatikan dalam analisis pengembangan sistem. Tujuannya agar sistem dapat memberikan kepuasan (*best experience*) kepada penggunanya. Berdasarkan uraian tersebut peneliti tertarik untuk mengamati lebih lanjut mengenai Analisis Tingkat Kepuasan Pengguna Aplikasi Mobile JKN di BPJS Kesehatan Kantor Cabang Denpasar.

B. Pokok Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah tersebut, maka yang menjadi pokok permasalahan yaitu:

1. Apa saja fitur-fitur yang tersedia di aplikasi Mobile JKN?

2. Bagaimana tingkat kepuasan pengguna aplikasi Mobile JKN di BPJS Kesehatan KC Denpasar?
3. Bagaimana upaya-upaya yang dapat dilakukan untuk mengembangkan aplikasi Mobile JKN agar lebih efektif dan efisien?

C. Tujuan Penelitian

Adapun tujuan dari penelitian ini yaitu:

1. Untuk mengetahui fitur-fitur yang tersedia di aplikasi Mobile JKN.
2. Untuk mengetahui tingkat kepuasan pengguna aplikasi Mobile JKN di BPJS Kesehatan KC Denpasar.
3. Untuk mengetahui upaya-upaya yang dapat dilakukan untuk mengembangkan aplikasi Mobile JKN agar lebih efektif dan efisien.

D. Manfaat Penelitian

Laporan penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat yaitu, antara lain:

1. Bagi Peneliti

Penelitian ini merupakan sebagai salah satu syarat untuk menyelesaikan pendidikan Diploma III pada Jurusan Administrasi Bisnis Politeknik Negeri Bali, Program Studi D3 Administrasi Bisnis.

2. Bagi Politeknik Negeri Bali

Hasil penelitian ini diharapkan mampu memberikan bahan tambahan sebagai referensi bagi penelitian selanjutnya dan menambah bahan bacaan di perpustakaan sebagai acuan bagi mahasiswa Politeknik Negeri Bali, serta dapat memberikan

pengetahuan tentang dunia kerja yang nyata dengan pengaplikasian ilmu pengetahuan yang telah diberikan oleh lembaga pendidikan.

3. Bagi Perusahaan

Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan masukan dan bahan evaluasi bagi BPJS Kesehatan Kantor Cabang Denpasar dalam peningkatan dan penyempurnaan aplikasi Mobile JKN sehingga BPJS Kesehatan dapat terus meningkatkan kepuasan pesertanya.

E. Metode Penelitian

1. Lokasi Penelitian

Peneliti melakukan penelitian pada BPJS Kesehatan Kantor Cabang Denpasar yang beralamat di Jalan Panjaitan No 6, Panjer, Denpasar Selatan.

2. Objek Penelitian

Objek penelitian dalam penyusunan tugas akhir ini adalah Tingkat Kepuasan Pengguna Aplikasi Mobile JKN di BPJS Kesehatan KC Denpasar.

3. Populasi dan Sampel Penelitian

Menurut Sugiyono (2017:80) populasi adalah wilayah generalisasi yang terdiri atas obyek/subjek yang mempunyai kuantitas dan karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulannya. Populasi dari

penelitian ini adalah seluruh Pengguna Aplikasi Mobile JKN di BPJS Kesehatan KC Denpasar.

Sementara menurut Sugiyono (2017:81) sampel adalah bagian dari jumlah dan karakteristik yang dimiliki oleh populasi tersebut. Sedangkan ukuran sampel merupakan suatu langkah untuk menentukan besarnya sampel yang diambil dalam melaksanakan suatu penelitian. Dalam penelitian ini peneliti menggunakan teknik *purposive sampling*.

Purposive sampling menurut Sugiyono (2017:85) yaitu teknik penentuan sampel dengan pertimbangan tertentu. *Purposive sampling* tergolong dalam jenis *non-probability sampling* yang artinya tidak memberikan peluang yang sama dari setiap populasi. Kriteria yang ditetapkan dalam penelitian ini untuk dijadikan sampel yaitu seluruh pengguna aplikasi Mobile JKN yang berdomisili di Denpasar/Badung/Tabanan dan telah menggunakan aplikasi tersebut untuk memproses perubahan data, mendapatkan informasi seputar JKN, atau mengakses layanan menu lainnya yang tersedia di aplikasi.

Dalam penentuan sampel, Sugiyono (2017:91) mengemukakan bahwa ukuran sampel yang layak dalam penelitian adalah antara 30 sampai dengan 500. Berdasarkan hal tersebut, peneliti menggunakan ukuran sampel sebanyak 30 yang sudah mewakili populasi dikarenakan keterbatasan waktu, tenaga, dan biaya.

4. Data Penelitian

a. Jenis Data

Dalam penyusunan laporan penelitian ini peneliti menggunakan Data Kualitatif dan Kuantitatif.

- 1) Data kualitatif menurut Sugiyono (2017:15) adalah data yang berbentuk kalimat, kata atau gambar. Misalnya penjelasan akan fitur-fitur yang terdapat di aplikasi Mobile JKN, kebijakan BPJS Kesehatan, struktur organisasi dan uraian pekerjaan di BPJS Kesehatan KC Denpasar, serta saran yang dapat digunakan untuk penyempurnaan aplikasi Mobile JKN.
- 2) Data kuantitatif adalah data yang berbentuk angka atau data kualitatif yang diangkakan (Sugiyono, 2017:15), misalnya perhitungan kuesioner dalam survei kepuasan pengguna aplikasi Mobile JKN di BPJS Kesehatan KC Denpasar, data jumlah pengguna aplikasi Mobile JKN, serta jumlah peserta JKN-KIS di BPJS Kesehatan KC Denpasar.

b. Sumber Data

1) Data Primer

Pengertian data primer menurut Sugiyono (2017:137) adalah sumber data yang langsung memberikan data kepada pengumpul data, dalam hal ini adalah BPJS

Kesehatan Kantor Cabang Denpasar dengan menggunakan teknik pengumpulan data langsung pada subjek seperti observasi terhadap sumber informasi yang dicari, wawancara langsung dengan staf Bagian Kepesertaan dan Pelayanan Peserta BPJS Kesehatan Kantor Cabang Denpasar, dan penyebaran kuesioner pada pengguna Aplikasi Mobile JKN di BPJS Kesehatan Kantor Cabang Denpasar.

2) Data Sekunder

Pengertian data sekunder menurut Sugiyono (2017:137) adalah sumber data yang tidak langsung memberikan data kepada pengumpul data, misalnya lewat orang lain atau lewat dokumen. Data sekunder dalam penelitian ini peneliti dapatkan dari buklet panduan penggunaan aplikasi Mobile JKN, laman resmi BPJS Kesehatan, serta artikel-artikel lain yang berkaitan dengan BPJS Kesehatan.

c. Teknik Pengumpulan Data

1) Observasi

Observasi merupakan teknik pengumpulan data yang mempunyai ciri yang spesifik bila dibandingkan dengan teknik yang lain (Sugiyono, 2017:145). Dalam hal ini peneliti melakukan pengamatan langsung pada kegiatan

perusahaan serta mengidentifikasi permasalahan yang sering dialami pengguna aplikasi Mobile JKN. Selain itu, peneliti juga melakukan pengamatan terhadap tindak lanjut penyelesaian masalah sistem aplikasi Mobile JKN di kantor BPJS Kesehatan KC Denpasar.

2) Wawancara Langsung

Menurut Esterberg yang dikutip oleh Sugiyono (2017:138) wawancara adalah pertemuan yang dilakukan oleh dua orang yang bertukar informasi maupun ide dengan cara tanya jawab, sehingga dapat dikerucutkan menjadi sebuah kesimpulan atau makna dalam topik tertentu.

Jenis wawancara yang dilakukan adalah wawancara tidak terstruktur dengan *Supervisor Frontliner*, Putu Ayu Gede Kikin Purwasih dan Agustiani Rahayu sebagai salah satu pengguna aplikasi Mobile JKN pada Kamis, 25 Mei 2023. Pertanyaan yang diajukan kepada Ibu Kikin adalah terkait kebijakan BPJS Kesehatan yang mengatur seputar aplikasi Mobile JKN. Sementara itu, pertanyaan yang diajukan kepada Ibu Agustiani adalah terkait saran pengembangan sistem aplikasi Mobile JKN.

3) Kuesioner

Kuesioner merupakan teknik pengumpulan data yang dilakukan dengan cara memberi seperangkat pertanyaan

atau pernyataan tertulis kepada responden untuk dijawabnya (Sugiyono, 2017:142).

Kuesioner yang digunakan adalah jenis kuesioner tertutup dalam bentuk *checklist* dengan jawaban yang telah disediakan sehingga responden tinggal memilih jawaban yang diinginkannya. Kuesioner ini disusun berdasarkan model EUCS (*End User Computing Satisfaction*) dengan pertanyaan dan pernyataan kuesioner yang diadopsi dari penelitian studi Fauzan (2022). Model EUCS yang digunakan di dalam penelitian ini adalah 6 (enam) dimensi yaitu *content*, *accuracy*, *format*, *ease of use*, *timeliness*, dan *system reliability* yang merupakan pengembangan dari model EUCS.

Responden kuesioner ini merupakan pengguna aplikasi Mobile JKN sebanyak 30 orang yang diambil melalui teknik *purposive sampling* dengan 13 pernyataan dari 6 dimensi model EUCS yang jawabannya disesuaikan berdasarkan pengalaman peserta dalam menggunakan aplikasi Mobile JKN.

Tabel 1.1 Indikator Pernyataan Kuesioner

No	Dimensi EUCS	Kode	Indikator	Indikator Pernyataan
1	Content	CON1	Manfaat	Aplikasi Mobile JKN menyediakan menu yang bermanfaat bagi keperluan pengguna
		CON2	Kualitas	Isi dari aplikasi ditampilkan secara jelas, dan mudah untuk dipahami
2	Accuracy	ACC1	Akurasi	Aplikasi Mobile JKN menghasilkan informasi yang akurat dan dapat dipercaya
		ACC2	Output	Aplikasi Mobile JKN menampilkan input dan output pada layar sesuai dengan yang diperintahkan
3	Format	FOR1	Menarik	Tampilan aplikasi Mobile JKN menarik
		FOR2	Kualitas informasi	Format aplikasi Mobile JKN memiliki kualitas yang baik
4	Ease of Use	EOU1	User Friendly	Aplikasi Mobile JKN bersifat <i>user friendly</i>
5	Timeless	TIM1	Ketepatan waktu	Aplikasi Mobile JKN mampu mengirimkan informasi (<i>output</i>) kepada pengguna secara real time
		TIM2	Up to date	Aplikasi Mobile JKN menyediakan informasi yang <i>up to date</i> atau terkini
6	System Reliability	SSR1	Jaminan ketahanan sistem	Aplikasi Mobile JKN dilengkapi dengan sistem proteksi akun yang baik
7	EUCS	EUS1	Kecukupan	Aplikasi Mobile JKN sudah dapat memenuhi kebutuhan dalam menyelesaikan pekerjaan pengguna
		EUS2	Efektifitas dan Efisiensi	Aplikasi Mobile JKN sudah bekerja secara efektif dan efisien
		EUS3	Kepuasan	Saya puas dengan cara kerja aplikasi Mobile JKN yang ada secara menyeluruh

4) Studi Kepustakaan

Studi kepustakaan berkaitan dengan kajian teoritis dan referensi lain yang berkaitan dengan nilai, budaya dan norma yang berkembang pada situasi sosial yang diteliti. Selain itu studi kepustakaan sangat penting dalam

melakukan penelitian, hal ini dikarenakan penelitian tidak akan lepas dari literatur-literatur ilmiah (Sugiyono, 2017:291). Data diperoleh dari data yang relevan terhadap permasalahan yang akan diteliti dengan melakukan studi pustaka lainnya seperti buku, jurnal, artikel, peneliti terdahulu.

5. Uji Validitas dan Reliabilitas

Hasil penelitian yang valid bila terdapat kesamaan antara data yang terkumpul dengan data yang sesungguhnya terjadi pada objek yang diteliti. Instrumen yang valid berarti alat ukur yang digunakan untuk mendapatkan data (mengukur) itu valid. Selanjutnya, hasil penelitian yang reliabel, bila terdapat kesamaan data dalam waktu yang berbeda. Instrumen yang reliabel adalah instrumen yang bila digunakan beberapa kali untuk mengukur obyek yang sama akan menghasilkan data yang sama (Sugiyono, 2017:121).

6. Skala Pengukuran dan Instrumen Penelitian

Penelitian ini menggunakan kuesioner sebagai dasar utama instrumen penelitian. Kuesioner dibuat menjadi tiga bagian, yaitu bagian pertama terdiri dari 5 pertanyaan terkait profil responden, bagian kedua terdiri dari 13 pernyataan yang disesuaikan dengan dimensi-dimensi yang terdapat dalam metode EUCS dan di bagian terakhir berisi 2 pertanyaan opsional yang berkaitan dengan saran pengembangan sistem.

Penilaian dari setiap poin pernyataan di dalam kuesioner ini menggunakan skala likert. Skala likert adalah skala pengukuran yang dikembangkan oleh Likert pada tahun 1932. Skala likert mempunyai empat atau lebih butir-butir pertanyaan yang dikombinasikan sehingga membentuk sebuah skor/nilai yang merepresentasikan sifat individu, misalkan pengetahuan, sikap, dan perilaku. Dalam proses analisis data, komposit skor, biasanya jumlah atau rata-rata, dari semua butir pertanyaan dapat digunakan.

Menurut Sugiyono (2017:93) skala likert yaitu skala yang digunakan untuk mengukur sikap, pendapat, dan persepsi seseorang atau sekelompok orang tentang fenomena sosial. Dengan skala likert, maka variabel yang akan diukur dijabarkan menjadi indikator variabel. Kemudian indikator tersebut dijadikan sebagai titik tolak untuk menyusun item-item instrumen yang dapat berupa pernyataan atau pertanyaan. Setiap pernyataan yang diberikan tersebut diberi skor atau nilai skala seperti pada tabel berikut (Sugiyono, 2017:94):

Tabel 1.2 Penentuan Skor Jawaban

Skala Jawaban	Skor
Sangat Setuju (SS)	5
Setuju (S)	4
Ragu-Ragu (R)	3
Tidak Setuju (TS)	2
Sangat Tidak Setuju (STS)	1

Jawaban dari responden dijumlahkan sesuai pilihan yang telah disediakan kemudian dikalikan dengan skor yang telah ditetapkan hingga mendapat total skor dari semua hasil pengalihan. Jika sudah didapatkan, maka total skor diklasifikasikan ke daerah *rating scale* dan jarak interval yang sesuai dengan skala jawaban yang telah ditentukan. Penentuan *rating scale* dan jarak interval dapat ditentukan apabila skor ideal sudah dihitung dengan cara mengalihkan skor dengan jumlah responden. Total skor yang sudah diklasifikasikan, ditentukan lagi tingkat persetujuan dalam bentuk persentase terhadap setiap indikator pada kuesioner dengan cara jumlah total skor dibagi jumlah skor ideal dikali 100% (Sugiyono, 2017:161).

Tabel 1.3 Skor Ideal

Skor	Jumlah Responden	Hasil	Skala Jawaban
5	30	150	SS
4	30	120	S
3	30	90	R
2	30	60	TS
1	30	30	STS

Tabel 1.4 *Rating Scale* dan Jarak Interval

Skor	Skala Jawaban
121-150	SS
91-120	S
61-90	R
31-60	TS
0-30	STS

7. Teknik Analisis Data

Adapun teknik analisis data yang digunakan dalam penyusunan penelitian ini adalah teknik analisis kualitatif deskriptif. Menurut Sugiyono (2017:9) metode kualitatif adalah metode penelitian yang berlandaskan pada filsafat *postpositivisme* digunakan untuk meneliti pada kondisi objek yang alamiah (sebagai lawannya adalah eksperimen) dimana peneliti adalah sebagai instrumen kunci, teknik pengumpulan data dilakukan secara trigulasi (gabungan), analisis data bersifat induktif/kualitatif, dan hasil penelitian kualitatif lebih menekankan makna daripada generalisasi.

Penelitian kualitatif deskriptif bertujuan untuk menggambarkan, melukiskan, menerangkan, menjelaskan dan menjawab secara lebih rinci permasalahan yang akan diteliti dengan mempelajari semaksimal mungkin seorang individu, suatu kelompok atau suatu kejadian. Dalam penelitian kualitatif manusia merupakan instrumen penelitian dan hasil penulisannya berupa kata-kata atau pernyataan yang sesuai dengan keadaan sebenarnya. Teknik analisis deskriptif kualitatif dengan menggunakan kuesioner sebagai alat penelitian, sehingga melibatkan perhitungan sederhana seperti pencarian mean, median, modus.

BAB V

SIMPULAN DAN SARAN

A. Simpulan

Berdasarkan hasil analisis yang telah dilakukan, peneliti setidaknya dapat mengambil 3 kesimpulan, antara lain:

1. Fitur-Fitur Aplikasi Mobile JKN

Aplikasi Mobile JKN memiliki berbagai fitur yang dapat dimanfaatkan penggunaannya untuk mengakses layanan BPJS Kesehatan, antara lain: pendaftaran peserta, info program JKN, info lokasi Faskes, Rencana Pembayaran Bertahap (Rehab), penambahan peserta, info peserta, pendaftaran pelayanan (antrean), konsultasi dokter, info jadwal tindakan operasi, pengaduan layanan JKN, perubahan data peserta, info iuran, pendaftaran *auto* debit, info riwayat pembayaran, *skrining* riwayat kesehatan, info riwayat pelayanan, info *virtual account*, *skrining* mandiri Covid-19, info ketersediaan tempat tidur, artikel kesehatan, kartu peserta, FAQ, dan profil.

Keberadaan fitur-fitur ini tentunya akan memudahkan pengguna untuk mengakses layanan tanpa perlu datang secara langsung ke kantor BPJS Kesehatan.

2. Tingkat Kepuasan Pengguna Aplikasi Mobile JKN di BPJS Kesehatan KC Denpasar

Berdasarkan penelitian yang telah dilakukan untuk mengetahui seberapa besar tingkat kepuasan pengguna aplikasi Mobile JKN di BPJS Kesehatan KC Denpasar dengan melibatkan 30 responden dan 2 narasumber tersebut menunjukkan bahwa layanan yang tersedia di aplikasi Mobile JKN tersebut sudah efektif dan efisien. Hal tersebut dapat dilihat dari rata-rata keseluruhan total skor kepuasan pengguna aplikasi Mobile JKN sebesar 123,2 dengan hasil persentase 82%. Jika diklasifikasikan ke dalam *rating scale*, hasil rata-rata tersebut termasuk ke *rating scale* Sangat Setuju (SS) dengan jarak interval 121-150.

Kuesioner dengan 13 indikator pernyataan kepada responden, 10 indikator pernyataan masuk ke dalam klasifikasi *rating scale* Sangat Setuju (SS), sementara 3 lainnya termasuk ke dalam klasifikasi Setuju (S).

Jadi dapat disimpulkan bahwa pengguna aplikasi Mobile JKN di BPJS Kesehatan KC Denpasar sudah merasa puas terhadap kinerja aplikasi dari segi isi yang dimuat, akurasi

yang dihasilkan, format tampilan, kemudahan dalam penggunaan aplikasi, ketepatan waktu pemrosesan data, dan keamanan akun pengguna.

3. Upaya Pengembangan Aplikasi Mobile JKN

Berdasarkan survei tingkat kepuasan pengguna aplikasi Mobile JKN yang telah peneliti lakukan (saran pengembangan aplikasi), terdapat beberapa hal yang dapat dilakukan untuk membuat aplikasi ini menjadi lebih efektif dan efisien sehingga dapat selalu meningkatkan kepuasan pengguna aplikasi antara lain, penambahan fitur *responsive voice* dan *widget accessibility* yang bermanfaat bagi disabilitas, dan penambahan menu perubahan data peserta serta pelayanan antrean di kantor BPJS Kesehatan.

B. Saran

Guna meningkatkan kepuasan pengguna aplikasi Mobile JKN yang telah berada di 82% tersebut, terdapat beberapa hal yang dapat dilakukan oleh BPJS Kesehatan, antara lain sebagai berikut:

1. BPJS Kesehatan hendaknya lebih meningkatkan sosialisasi penggunaan aplikasi Mobile JKN baik secara *online* melalui media sosial atau secara *offline* melalui pelayanan tatap muka di kantor BPJS ataupun *mall* pelayanan publik sehingga peserta akan lebih mengetahui keberadaan aplikasi Mobile

JKN, serta dapat lebih mengerti cara mengoperasikan aplikasi tersebut.

2. BPJS Kesehatan hendaknya menyediakan sarana dan prasarana yang memudahkan peserta ketika melakukan pelayanan *online* di kantor BPJS Kesehatan seperti akses Wifi dan penguatan koneksi internet.



Indonesian Social Security (BPJS) is a government-owned organization that provides social security services to Indonesian citizens. It is a member of the World Health Organization (WHO) and the International Labour Organization (ILO). BPJS Kesehatan is responsible for providing health insurance to all Indonesian citizens, including those who are not employed by a company. The organization has a long history and has been instrumental in improving the health care system in Indonesia.

DAFTAR PUSTAKA

- Aan Komariah, Djam'an Satori. 2014. *Metodologi Penelitian Kualitatif*. Bandung: Alfabeta.
- BPJS Kesehatan. "Masuki Tahun ke-4, BPJS Kesehatan Upayakan Program JKN-KIS Makin Berkualitas." <https://www.bpjs-kesehatan.go.id/bpjs/index.php/post/read/2017/426/MasukiTahunke4-BPJS-Kesehatan-Upayakan-Program-JKN-KISMakinBerkualitas/berita>. (Diakses 1 Juni 2023).
- BPJS Kesehatan. "Sejarah Perjalanan Jaminan Sosial di Indonesia." <https://www.bpjs-kesehatan.go.id/bpjs/pages/detail/2013/4>. (Diakses 25 Mei 2023).
- BPJS Kesehatan. "Visi dan Misi." <https://www.bpjs-kesehatan.go.id/bpjs/pages/detail/2010/2>. (Diakses 25 Mei 2023).
- BPJS Kesehatan. 2022. *Panduan Layanan Bagi Peserta Jaminan Kesehatan Nasional-Kartu Indonesia Sehat (JKN-KIS)*. Jakarta: BPJS Kesehatan.
- Dharma, Putu Kurnia. 2019. "Efektivitas Pelayanan Peserta JKN-KIS Dengan Aplikasi Mobile JKN di BPJS Kesehatan Kantor Cabang Denpasar." Badung: Politeknik Negeri Bali.
- Doll, WJ., Torkzadeh, G. 1991. "Issues and Opinions-The Measurement of End-User Computing Satisfaction: Theoretical and Methodological Issues". *MIS Quarterly*, 15, 5-10.
- Fauzan, Dafni Ridho. 2022. "Analisis Kepuasan Pengguna Aplikasi Mobile Pelayanan Pelanggan Telekomunikasi Menggunakan Metode *End User Computing Satisfaction* (EUCS)." Jakarta: Universitas Islam Negeri Syarif Hidayatullah Jakarta.
- Google Play. "Mobile JKN." <https://play.google.com/store/apps/details?id=app.bpjs.mobile>. (Diakses 1 Mei 2023)
- Ilias, A., Abd Razak, MZ. 2011. "End User Computing Satisfaction (EUCS) towards Computerised Accounting System (CAS) in Public Sector: A Validation of Instrument". *Journal of Internet Banking and Commerce*, 16, 17.

- Indrasari, M. 2019. *Pemasaran dan Kepuasan Pelanggan*. Surabaya: Unitomo Press.
- Ismanto, J. 2020. *Manajemen pemasaran*. Tangerang Selatan: Unpam Press.
- Kementerian Pariwisata dan Ekonomi Kreatif Republik Indonesia. "Menu Aksesibilitas." <https://kemenparekraf.go.id/>. (Diakses 14 Agustus 2023).
- Kotler, Philip dan Kevin Lane Keller. 2013. *Manajemen Pemasaran*, Edisi 13 Jilid 1 dan 2, Alih Bahasa: Bob Sabran. Jakarta: Erlangga.
- Lowrie, Kinga. 2014. "End User Computing Satisfaction (EUCS) in Decision Analytic Modelling". *Semantic Scholar*.
- Peraturan Presiden No 82 Tahun 2018 Tentang Jaminan Kesehatan.
- Prasetyo, Ary. "BPJS Kesehatan." https://id.wikipedia.org/wiki/BPJS_Kesehatan. (Diakses 20 Mei 2023)
- Priansa, Donni. 2017. *Manajemen Pelayanan Prima*. Bandung: Alfabeta
- Sari, Mutia Kumala. 2021. "Hubungan Kualitas Layanan Pada Aplikasi Mobile JKN dengan Tingkat Kepuasan Peserta BPJS Kesehatan Kota Jambi". Jambi: Universitas Jambi.
- Sugiyono. 2017. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Tjiptono, Fandy. 2014. *Service, Quality & Satisfaction*. Edisi 3. Yogyakarta: Andi
- Tjiptono Fandy, Anastasia Diana. 2019. *Kepuasan Pelanggan: Konsep, Pengukuran dan Strategi*. Yogyakarta: Andi.
- Tjiptono, Fandy. 2020. *Strategi Pemasaran Prinsip dan Penerapan*. Yogyakarta: Andi.
- Undang-Undang Nomor 24 Tahun 2011 Tentang Badan Penyelenggara Jaminan Sosial.
- Undang-Undang Nomor 40 Tahun 2004 Tentang Sistem Jaminan Sosial Nasional.