

Efektivitas Penggunaan Aplikasi Mobile JKN Terhadap Sistem Informasi Pelayanan Kesehatan di Kota Palembang

Lyra Ananda Saputri¹⁾, Imelda Saluza²⁾, Hendra Di Kesuma³⁾

^{1), 2)} Sistem Informasi, Universitas Indo Global Mandiri

Jl. Jenderal Sudirman No.629 Km. 4 Kota Palembang, 30129

Email : lyraanandasaputri13@gmail.com¹⁾, imeldasaluza@uigm.ac.id²⁾, hendra.dikesuma@uigm.ac.id³⁾

ABSTRACT

The Mobile JKN application is a digital service developed by BPJS Kesehatan to facilitate participants in accessing health information and healthcare services independently. However, several challenges remain, including service quality that does not fully meet users' expectations, varying levels of usability, and system responsiveness that is not yet optimal. This study aims to analyze the effect of service quality on user satisfaction with the Mobile JKN application in Palembang City. A quantitative research approach was employed by distributing online questionnaires to active users of the Mobile JKN application. A total of 408 questionnaires were collected, and after data screening based on completeness and eligibility criteria, 400 questionnaires were deemed valid for further analysis. The research variables consisted of the Tangibles, Reliability, Responsiveness, Assurance, and Empathy dimensions as indicators of Service Quality, while Satisfaction served as the dependent variable. Data were analyzed using the Partial Least Squares–Structural Equation Modeling (PLS-SEM) method with the SmartPLS software. The results indicate that service quality has a positive and significant effect on user satisfaction with the Mobile JKN application. Furthermore, all measurement indicators met the validity and reliability requirements, confirming that the proposed research model is appropriate for analysis. The findings are expected to provide valuable recommendations for BPJS Kesehatan in improving the quality of Mobile JKN services and enhancing users' overall experience.

Keywords: *Mobile JKN, User Effectiveness, Information System, Service Quality, Importance Performance Analysis*

ABSTRAK

Aplikasi *Mobile JKN* merupakan layanan digital yang dikembangkan oleh BPJS Kesehatan untuk memudahkan peserta dalam mengakses informasi dan layanan kesehatan secara mandiri. Meskipun demikian, dalam penggunaannya masih ditemukan berbagai kendala, seperti kualitas layanan yang belum sepenuhnya memenuhi harapan pengguna, kemudahan penggunaan yang bervariasi, serta respons sistem yang belum optimal. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh kualitas layanan terhadap kepuasan pengguna aplikasi *Mobile JKN* di Kota Palembang. Penelitian menggunakan pendekatan kuantitatif dengan teknik pengumpulan data melalui penyebaran kuesioner kepada pengguna aktif aplikasi *Mobile JKN*. Sebanyak 408 kuesioner berhasil dikumpulkan, namun setelah dilakukan proses seleksi berdasarkan kelengkapan dan kesesuaian data, sebanyak 400 kuesioner dinyatakan layak untuk dianalisis. Variabel penelitian terdiri atas dimensi *Tangibles*, *Reliability*, *Responsiveness*, *Assurance*, dan *Empathy* sebagai indikator *Service Quality*, serta variabel *Satisfaction* sebagai variabel dependen. Analisis data dilakukan menggunakan metode *Partial Least Squares–Structural Equation Modeling* (PLS-SEM) dengan bantuan perangkat lunak *SmartPLS*. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas layanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pengguna aplikasi *Mobile JKN*. Selain itu, seluruh indikator penelitian telah memenuhi kriteria validitas dan reliabilitas sehingga model penelitian dinyatakan layak digunakan. Temuan penelitian ini diharapkan dapat menjadi bahan evaluasi dan rekomendasi bagi BPJS Kesehatan dalam meningkatkan kualitas layanan aplikasi *Mobile JKN* sehingga mampu memberikan pengalaman penggunaan yang lebih baik bagi peserta.

Kata Kunci: *Mobile JKN, Efektivitas Pengguna, Sistem Informasi, Service Quality, Importance Performance Analysis*

1. Pendahuluan

Jaminan Kesehatan Nasional (JKN) adalah program pemerintah yang bertujuan untuk memberikan jaminan kesehatan bagi seluruh rakyat Indonesia agar dapat menikmati kehidupan yang sehat dan Sejahtera, program ini mulai dilaksanakan pada 1 Januari 2014 dan telah memberikan manfaat yang besar dan dampak positif bagi seluruh Masyarakat dalam memperoleh layanan Kesehatan yang layak, JKN bertujuan untuk memberikan perlindungan melalui sistem asuransi kepada seluruh masyarakat Indonesia, dengan tujuan memenuhi kebutuhan dasar kesehatan yang layak, Sebagai penyelenggara JKN, Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS) Kesehatan berkomitmen untuk memberikan layanan kesehatan dan informasi terbaik bagi masyarakat Indonesia (Ginting *et al.*, 2024)

Aplikasi *Mobile JKN* pertama kali diluncurkan pada tahun 2017 oleh BPJS Kesehatan sebagai upaya meningkatkan efektivitas pelayanan kepada masyarakat. Dengan adanya aplikasi ini, masyarakat diharapkan dapat memperoleh pelayanan yang lebih cepat, mudah, dan efisien tanpa harus datang langsung ke kantor BPJS Kesehatan. Selain itu, penggunaan teknologi digital dalam pelayanan kesehatan juga mampu membantu proses pengelolaan data peserta secara lebih akurat dan real-time sehingga mendukung peningkatan kualitas sistem informasi pelayanan kesehatan (Budiarti, 2024)

Dalam implementasinya, BPJS Kesehatan Kota Palembang juga memanfaatkan aplikasi *Mobile JKN* sebagai media pelayanan kesehatan berbasis digital. Namun, berdasarkan kondisi di lapangan masih ditemukan beberapa kendala dalam penggunaan aplikasi tersebut. Sebagian pengguna mengalami kesulitan dalam memahami fitur-fitur aplikasi, lambatnya respons sistem, hingga ketidaksesuaian antara harapan pengguna dengan pelayanan yang diterima. Selain itu, masih terdapat pengguna yang bergantung pada bantuan petugas BPJS Kesehatan dalam mengoperasikan aplikasi *Mobile JKN*, khususnya pada fitur pendaftaran layanan, perubahan data, dan pengecekan kepesertaan. Kondisi ini menunjukkan bahwa efektivitas penggunaan aplikasi *Mobile JKN* sebagai sistem informasi pelayanan kesehatan belum sepenuhnya optimal (Hakim *et al.*, 2024)

Efektivitas merupakan ukuran keberhasilan suatu organisasi atau sistem dalam mencapai tujuan yang telah ditetapkan. Efektivitas berkaitan dengan kemampuan suatu sistem dalam memberikan hasil yang sesuai dengan kebutuhan pengguna (Wahyuning Tyas, 2024). Dalam konteks pelayanan kesehatan digital, efektivitas aplikasi *Mobile JKN* dapat dilihat dari sejauh mana aplikasi mampu memberikan pelayanan yang cepat, akurat, mudah digunakan, dan memberikan kepuasan bagi pengguna. Oleh karena itu, diperlukan evaluasi terhadap kualitas layanan aplikasi *Mobile JKN* untuk mengetahui aspek-aspek yang perlu diperbaiki guna meningkatkan kualitas pelayanan kesehatan berbasis digital

Penelitian ini menggunakan metode *Service Quality* (ServQual) dan *Importance Performance Analysis* (IPA) untuk menganalisis efektivitas penggunaan aplikasi

Mobile JKN terhadap sistem informasi pelayanan kesehatan di Kota Palembang. Metode ServQual digunakan untuk mengukur kualitas layanan berdasarkan kesenjangan antara harapan pengguna dan kenyataan pelayanan yang diterima melalui lima dimensi utama yaitu *tangibles*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, dan *empathy* (Yuhansyah and Putri, 2024). Sementara itu, metode *Importance Performance Analysis* (IPA) digunakan untuk mengidentifikasi atribut layanan yang menjadi prioritas perbaikan berdasarkan tingkat kepentingan dan tingkat kinerja layanan yang dirasakan pengguna (Windyaningrum and Indrawati, 2023).

Penelitian terdahulu menunjukkan bahwa kualitas sistem informasi dan kualitas layanan memiliki pengaruh terhadap kepuasan pengguna dalam penggunaan layanan digital pemerintah. Penelitian yang dilakukan oleh (Rahmawati, Aulawi and Kurniawati, 2023) menjelaskan bahwa metode *ServQual* mampu mengidentifikasi kesenjangan kualitas layanan berdasarkan persepsi dan harapan pengguna. Selain itu, penelitian (Devitasari, Wati and Sarika, 2021) menyatakan bahwa metode IPA dapat digunakan untuk menentukan prioritas peningkatan kualitas layanan berdasarkan tingkat kepentingan pengguna.

Meskipun perbedaan dari sisi objek penelitian, penelitian ini juga memiliki nilai tambah dibandingkan penelitian terdahulu dari aspek hasil analisis yang diharapkan. Penelitian sebelumnya umumnya hanya mengukur kualitas layanan atau mengidentifikasi kesenjangan antara harapan dan persepsi pengguna. Sementara itu, penelitian ini tidak hanya menganalisis kesenjangan kualitas layanan menggunakan metode *ServQual*, tetapi juga memanfaatkan metode *Importance Performance Analysis* (IPA) untuk menentukan atribut layanan yang menjadi prioritas utama perbaikan. Dengan demikian, hasil penelitian tidak hanya memberikan gambaran mengenai tingkat kualitas layanan aplikasi *Mobile JKN*, tetapi juga menghasilkan rekomendasi yang lebih spesifik dan terarah bagi BPJS Kesehatan dalam meningkatkan efektivitas sistem informasi pelayanan kesehatan, khususnya di Kota Palembang.

Berdasarkan uraian tersebut, penelitian ini bertujuan untuk menganalisis efektivitas penggunaan aplikasi *Mobile JKN* terhadap sistem informasi pelayanan kesehatan di Kota Palembang. Penelitian ini diharapkan dapat memberikan rekomendasi bagi BPJS Kesehatan dalam meningkatkan kualitas pelayanan digital melalui aplikasi *Mobile JKN* sehingga mampu memberikan pelayanan kesehatan yang lebih efektif, efisien, dan mudah diakses oleh Masyarakat.

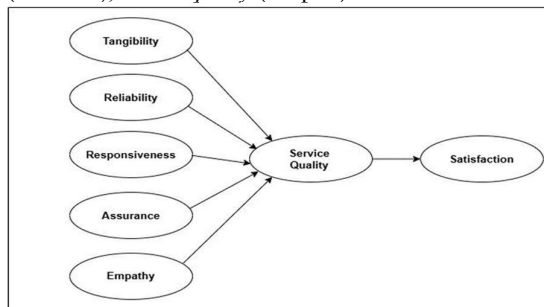
2. Metode Penelitian

Model *Service Quality* dan *Importance Performance Analysis* sebagai acuan dasar dalam menyelesaikan permasalahan yang diangkat dalam penelitian ini. Model ServQual digunakan untuk mengukur kualitas layanan berdasarkan persepsi dan harapan pengguna terhadap layanan aplikasi *Mobile JKN*, sedangkan metode IPA digunakan untuk menganalisis tingkat kepentingan dan tingkat kinerja dari setiap atribut layanan. analisis

dilanjutkan dengan *Importance Performance Analysis* (IPA) untuk memetakan setiap indikator ke dalam kuadran prioritas sehingga dapat diketahui aspek mana yang perlu diperbaiki. Proses analisis meliputi perhitungan rata-rata persepsi dan kepentingan, penentuan tingkat kesesuaian, serta pemetaan atribut ke dalam diagram kartesius IPA. Tujuan dari keseluruhan tahapan ini adalah untuk mengetahui bagaimana dimensi *tangibles*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, dan *empathy* berkontribusi terhadap efektivitas penggunaan aplikasi *Mobile JKN* dalam mendukung sistem informasi pelayanan kesehatan di Kota Palembang.

Penelitian ini menggunakan skala *Likert* 1–5 sebagai dasar pengukuran persepsi dan harapan responden terhadap kualitas layanan aplikasi *Mobile JKN*. Data yang telah terkumpul kemudian dianalisis menggunakan metode *Service Quality* (*ServQual*) untuk menghitung nilai gap antara tingkat kinerja (*performance*) dan tingkat kepentingan (*importance*) pada setiap dimensi layanan.

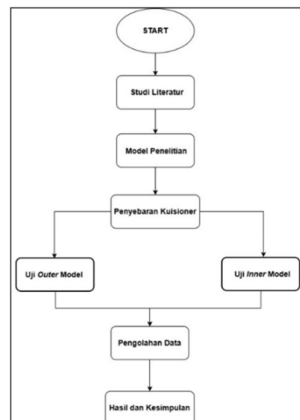
Variabel penelitian ini terdiri atas lima dimensi utama *ServQual*, yaitu *Tangibles* (Bukti Fisik), *Reliability* (Keandalan), *Responsiveness* (Daya Tanggap), *Assurance* (Jaminan), dan *Empathy* (Empati)



Gambar 1. Model Konseptual *ServQual*

A. Tahapan Penelitian

Data penelitian dikumpulkan melalui kuisioner yang disusun berdasarkan indikator model *ServQual* dan dianalisis menggunakan metode *importance performance analysis* (IPA), dengan responden berasal dari berbagai kalangan pengguna layanan Kesehatan.



Gambar 2. Tahapan Penelitian

Penelitian ini dilakukan melalui pengumpulan data dengan menyebarkan kuisioner, setelah kuisioner terkumpul proses selanjutnya yaitu melakukan Analisa data dengan model *Service Quality* dan *Importance Performance Analysis*. Selanjutnya melakukan pembahasan terhadap hasil pengolahan data dengan model *ServQual* dan IPA. Terakhir membuat Kesimpulan dan saran terhadap hasil penelitian efektivitas pengguna aplikasi *mobile JKN* terhadap sistem informasi pelayanan Kesehatan di kota Palembang.

B. Populasi dan sampel

Populasi merupakan wilayah generalisasi yang terdiri atas objek atau subjek yang memiliki karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan selanjutnya ditarik kesimpulannya. Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh masyarakat pengguna aplikasi *Mobile JKN* yang terdaftar pada BPJS Kesehatan Cabang Palembang, yaitu peserta Jaminan Kesehatan Nasional (JKN) yang berdomisili di Kota Palembang dan telah menggunakan aplikasi *Mobile JKN* dalam mengakses layanan kesehatan.

Metode pengambilan sampel probabilitas adalah pendekatan dalam pemilihan sampel yang menggunakan teknik acak, di mana setiap elemen atau anggota populasi memiliki peluang yang sama untuk terpilih sebagai sampel. Dalam metode ini, peneliti menggunakan jenis random sampling, yang memungkinkan sampel dipilih secara acak tanpa urutan tertentu. Hal ini memastikan bahwa setiap anggota populasi memiliki kesempatan yang setara untuk dipilih, sehingga meningkatkan representativitas sampel dalam penelitian.

Dalam penelitian ini, sampel yang digunakan adalah masyarakat pengguna aplikasi *Mobile JKN* di Kota Palembang yang telah menggunakan aplikasi tersebut dalam mengakses layanan kesehatan. Penentuan jumlah sampel yang digunakan pada penelitian ini ialah menggunakan rumus *Slovin*. Rumus *Slovin* adalah satu teori penarikan sampel yang paling populer untuk penelitian kuantitatif. Rumus *slovin* biasa digunakan untuk pengambilan jumlah sampel yang harus representatif agar hasil penelitian dapat digeneralisasikan dan perhitungannya pun tidak memerlukan tabel jumlah sampel (Husen, 2023)

C. Penentuan Sampel

Penggunaan Rumus *Slovin* pada penelitian ini didasarkan pada pertimbangan bahwa jumlah populasi pengguna aplikasi *Mobile JKN* di Kota Palembang telah diketahui secara pasti, yaitu sebanyak 633.618 pengguna. Data jumlah populasi tersebut diperoleh dari data resmi BPJS Kesehatan cabang Palembang mengenai jumlah peserta JKN yang terdaftar dan menggunakan aplikasi *Mobile JKN* di wilayah Kota Palembang. Dengan demikian, Rumus *Slovin* dipilih karena sesuai untuk menghitung jumlah sampel dari populasi yang besar dan memiliki jumlah yang jelas. Pendekatan ini membantu memenuhi standar dalam penentuan ukuran sampel

sehingga hasil penelitian yang diperoleh menjadi lebih representatif dan valid. Perhitungan jumlah sampel dengan menggunakan Rumus *Slovin* adalah sebagai berikut.

$$n = \frac{N}{1 + N \cdot e^2}$$

$$n = \frac{633618}{1 + 633618 (0.05^2)}$$

$$n = \frac{633618}{1 + 633618 (0.05^2)}$$

$$n = \frac{633618}{1 + 1584.045}$$

$$n = \frac{633618}{1585.045} \approx 399.7 = 400$$

Dimana :

n = Jumlah sampel

N = Jumlah Populasi

E = Batas Toleransi Kesalahan

Berdasarkan hasil perhitungan yang telah dilakukan, jumlah sampel yang ditetapkan dalam penelitian ini adalah sebanyak 400 sampel. Oleh karena itu, jumlah kuesioner yang dibutuhkan untuk mendukung pelaksanaan penelitian ini juga ditetapkan sebanyak 400 kuesioner. Selama proses pengumpulan data, kuesioner yang berhasil terkumpul dan terisi oleh responden berjumlah 408 kuesioner. Namun, setelah dilakukan proses seleksi dan pemeriksaan kelengkapan data (data *screening*), ditemukan beberapa kuesioner yang tidak memenuhi kriteria penelitian, seperti pengisian yang tidak lengkap, jawaban yang tidak konsisten, atau data yang tidak sesuai dengan persyaratan penelitian. Dengan demikian, hanya 400 kuesioner yang dinyatakan layak untuk digunakan dan diolah lebih lanjut. Jumlah tersebut telah sesuai dengan jumlah sampel yang ditetapkan berdasarkan hasil perhitungan, sehingga memenuhi kebutuhan analisis dalam penelitian ini.

D. Variabel Penelitian

Penelitian ini menggunakan Model *Service Quality* dan *Importance Performance Analysis* sebagai acuan dasar dalam menyelesaikan permasalahan yang diangkat dalam penelitian ini. Model *ServQual* digunakan untuk mengukur kualitas layanan berdasarkan persepsi dan harapan pengguna terhadap layanan aplikasi *Mobile JKN*, sedangkan metode IPA digunakan untuk menganalisis tingkat kepentingan dan tingkat kinerja dari setiap atribut layanan.

Variabel penelitian ini terdiri atas lima dimensi utama *ServQual*, yaitu *Tangibles* (Bukti Fisik), *Reliability* (Keandalan), *Responsiveness* (Daya Tanggap), *Assurance* (Jaminan), dan *Empathy* (Empati). Masing-masing

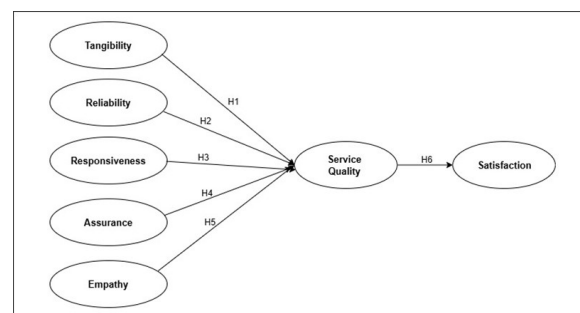
variabel tersebut dijabarkan ke dalam beberapa indikator yang disesuaikan dengan karakteristik layanan pada aplikasi *Mobile JKN*, sehingga secara keseluruhan terdapat 14 indikator penelitian. Indikator-indikator tersebut selanjutnya dianalisis menggunakan metode *Importance Performance Analysis* (IPA) berdasarkan tingkat kepentingan (*importance*) dan tingkat kinerja (*performance*).

Tabel 1. Indikator penilaian

Variabel	Indikator	Kode
<i>Tangibles</i> (Bukti Fisik)	Tampilan Aplikasi	T1
	Kerapian Menu	T2
<i>Reliability</i> (Keandalan)	Konsistensi Layanan	R1
	Ketepatan Informasi	R2
<i>Responsiveness</i> (Daya Tanggap)	Kecepatan Sistem	R1
	Penyampaian Notifikasi	R2
<i>Assurance</i> (Jaminan)	Keamanan Data	A1
	Kepercayaan Layanan	A2
<i>Empathy</i> (Empati)	Kemudahan Pengguna	E1
	Kepedulian terhadap Pengguna	E2
<i>Service Quality</i>	Persepsi Kualitas	SQ1
	Pengalaman Layanan	SQ2
<i>Satisfaction</i> (kepuasan)	Kepuasan Layanan	S1
	Kepuasan Keseluruhan	S2

E. Hipotesis Penelitian

Berikut ini adalah hipotesis penelitian yang dirumuskan penulis dalam penelitian kali ini.



Gambar 3. Hipotesis Penelitian

Dari Konseptual model yang dibuat oleh peneliti, maka dirumuskanlah hipotesis dari permasalahan yang ada. Hipotesis yang dapat diambil dari konseptual model yang dirancang oleh peneliti yaitu :

1. H1 : Bukti fisik (*Tangibility*) berpengaruh terhadap *Service Quality*.
2. H2 : Keandalan (*Reliability*) berpengaruh terhadap *Service Quality*.
3. H3 : Daya tanggap (*Responsiveness*) berpengaruh terhadap *Service Quality*.
4. H4 : Jaminan (*Assurance*) berpengaruh terhadap *Service Quality*.
5. H5 : Empati (*Empathy*) berpengaruh terhadap *Service Quality*.
6. H6 : Kualitas sistem (*Service Quality*) berpengaruh terhadap *Satisfaction*

F. Hasil dan Pembahasan

1. Deskripsi data

Data yang digunakan dalam penelitian ini merupakan data primer yang diperoleh melalui penyebaran kuesioner kepada pengguna aplikasi *Mobile JKN* di Kota Palembang. Responden penelitian merupakan bagian dari populasi peserta BPJS kesehatan di Kota Palembang yang aktif menggunakan aplikasi *Mobile JKN*, yang berdasarkan data BPJS Kesehatan berjumlah 633.618 peserta. Pengumpulan data dilakukan secara online menggunakan *Google Form* selama periode pelaksanaan penelitian. Hasil pengolahan data ini diharapkan mampu memberikan informasi yang akurat dan objektif terkait kondisi penggunaan aplikasi *Mobile JKN*. Adapun jumlah responden penelitian disajikan pada Tabel 2

Tabel 2. Jumlah Responden

No	Keterangan	Jumlah Responden
1	Kuisisioner yang dibutuhkan	400
2	Kuisisioner yang terisi	408
3	Kuisisioner yang digunakan	400

jumlah kuesioner yang dibutuhkan dalam penelitian ini adalah sebanyak 400 kuesioner. Selama proses pengumpulan data, kuesioner yang berhasil terisi berjumlah 408 responden. Namun demikian, setelah dilakukan proses seleksi dan pemeriksaan kelengkapan data, terdapat beberapa kuesioner yang tidak memenuhi kriteria penelitian, seperti pengisian yang tidak lengkap atau data yang tidak sesuai dengan persyaratan. Oleh karena itu, hanya sebanyak 400 kuesioner yang digunakan dan diolah lebih lanjut sesuai dengan jumlah sampel yang ditetapkan dalam penelitian ini.

2. Profil Responden

Berikut Merupakan Gambar 4 Grafik berdasarkan jenis kelamin dari pengguna aplikasi *Mobile JKN* yang telah mengisi penelitian kali ini di Kota Palembang.



Gambar 4. Grafik berdasarkan jenis Kelamin

Hasil pengolahan data menunjukkan bahwa responden berjenis kelamin perempuan memiliki jumlah lebih banyak dibandingkan responden laki-laki. Persentase responden perempuan tercatat sebanyak 219 orang, sedangkan responden laki-laki sebanyak 189 orang. Kondisi ini menunjukkan bahwa pengguna aplikasi *Mobile JKN* di Kota Palembang lebih didominasi oleh perempuan dalam memanfaatkan layanan yang tersedia pada aplikasi *Mobile JKN*.

3. karakteristik Berdasarkan Umur

Berikut merupakan Gambar 5 Grafik berdasarkan Umur dari Pengguna aplikasi *Mobile JKN* yang telah mengisi penelitian kali ini Kota Palembang.



Gambar 5. Grafik berdasarkan Umur

Berdasarkan grafik yang menunjukkan karakteristik responden berdasarkan usia, dapat diketahui bahwa jumlah responden dalam penelitian ini terbagi ke dalam empat kelompok usia, yaitu 17–25 tahun, 26–35 tahun, 36–45 tahun, dan di atas 46 tahun dengan total 408 responden. Hasil diagram menunjukkan bahwa kelompok usia 17–25 tahun mendominasi jumlah responden sebesar 219 orang. Selanjutnya, kelompok usia 26–35 tahun berjumlah 110 orang, kelompok usia 36–45 tahun sebanyak 58 orang, dan kelompok usia di atas 46 tahun sebanyak 21 orang. Dari total 408 kuesioner yang terkumpul, hanya 400 kuesioner yang digunakan dalam analisis karena telah memenuhi kriteria penelitian dan sesuai dengan jumlah sampel yang ditetapkan. Kondisi ini

menunjukkan bahwa pengguna aplikasi *Mobile JKN* di Kota Palembang didominasi oleh kelompok usia muda yang lebih terbiasa menggunakan layanan berbasis digital.

4. Karakteristik Berdasarkan pekerjaan

Berikut merupakan Gambar 6 Grafik berdasarkan pekerjaan dari pengguna aplikasi *Mobile JKN* yang telah mengisi penelitian kali ini di Kota Palembang.



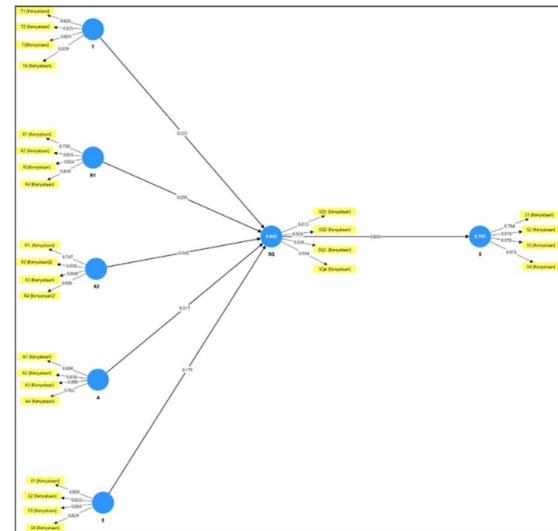
Gambar 6. Grafik berdasarkan Pekerjaan

Berdasarkan diagram Grafik Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan Pengguna Aplikasi *Mobile JKN* di Kota Palembang, dapat dijelaskan bahwa komposisi responden didominasi oleh karyawan swasta dengan jumlah sebesar 162 responden. Responden dengan latar belakang pelajar/mahasiswa berada pada posisi berikutnya dengan jumlah sebesar 152 responden. Selanjutnya, pegawai negeri berjumlah 41 responden dan ibu rumah tangga sebanyak 39 responden. Sementara itu, kategori pekerjaan lainnya memiliki jumlah yang relatif sedikit, yaitu buruh sebanyak 10 responden, TAD sebanyak 2 responden, serta TNI dan guru masing-masing sebanyak 1 responden. Kondisi ini menunjukkan bahwa aplikasi *Mobile JKN* digunakan oleh berbagai kelompok pekerjaan, terutama kalangan pekerja swasta dan pelajar/mahasiswa yang lebih terbiasa memanfaatkan layanan berbasis digital.

5. Uji Validitas dan Reliabilitas

Menurut (Janna & Herianto, 2021) dalam (Azizah Nur Chalimatusadiah, 2025), Uji Validitas merupakan uji yang berfungsi untuk melihat apakah suatu alat ukur penelitian (instrumen) valid atau tidak valid. dalam hal ini, dapat diartikan bahwa validitas sebagai kemampuan suatu alat ukur untuk mengukur apa yang diukur atau mengetahui ketepatan alat ukur instrumen dikatakan valid apabila instrumen tersebut mampu memperoleh data yang tepat dari variabel yang diteliti, Metode yang digunakan untuk uji validitas adalah menggunakan analisis korelasi, yaitu dengan mencari korelasi antara masing-masing item pertanyaan dari instrumen dengan skor semua item. Uji reliabilitas berfungsi untuk mengukur konsisten alat pengukur dalam penelitian. Instrumen penelitian dapat dikatakan reliabel jika penilaian responden terhadap item instrumen konsisten dari waktu ke waktu. Artinya, jika responden memberikan hasil yang serupa pada item yang sama

dalam berbagai kesempatan, maka instrumen tersebut dianggap dapat dipercaya, instrumen penelitian dapat diandalkan jika ada kesamaan data pada waktu yang berbeda (Stiyoko and Angeliza, 2025).



Gambar 7. Uji Validitas

Hasil pengujian *outer model* menggunakan SmartPLS menunjukkan bahwa seluruh konstruk dalam penelitian ini memiliki kualitas pengukuran yang baik dan memenuhi kriteria validitas konvergen. Hal ini dibuktikan dengan nilai loading factor seluruh indikator yang berada di atas ambang batas 0,7. Secara spesifik, konstruk *Tangibles* (T), *Reliability* (R1), *Responsiveness* (R2), *Assurance* (A), *Empathy* (E), *Service Quality* (SQ), dan *Satisfaction* (S) memiliki rentang nilai antara 0,747 hingga 0,976, yang menunjukkan bahwa setiap indikator mampu merepresentasikan masing-masing konstruk secara akurat dan konsisten. Dengan terpenuhinya seluruh syarat validitas ini, model pengukuran dinyatakan layak untuk dilanjutkan ke tahap analisis berikutnya, yaitu pengujian model struktural atau *inner model*.

Tabel 3. *Conbrach 'Alpha*

Variabel	Cronbach's alpha
T	0.856
R1	0.843
Rs	0.891
A	0.840
E	0.866
SQ	0.898
S	0.956

Berdasarkan hasil pengujian reliabilitas dengan menggunakan *Cronbach's Alpha*, dapat ditarik kesimpulan bahwa semua variabel menunjukkan tingkat konsistensi yang baik, seperti yang dapat dilihat dari nilai *Cronbach's Alpha* semuanya melebihi angka minimum 0,70. Hal ini menandakan bahwa semua indikator yang diterapkan pada setiap konstruk mampu secara konsisten mengukur variabel penelitian dan reliabel. Oleh karena

itu, instrumen penelitian dalam penelitian ini dinyatakan sebagai reliabel dan layak untuk digunakan dalam melanjutkan analisis di tahap berikutnya.

Tabel 4. Nilai *Composite Reliability*

Variabel	<i>Composite Reliability (Pa)</i>	<i>Composite Reliability (Pc)</i>
<i>Tangibles</i>	0.881	0.899
<i>Reliabilitas</i>	0.868	0.894
<i>Assurance</i>	0.858	0.882
<i>Responsiveness</i>	0.905	0.926
<i>Empathy</i>	0.880	0.908
<i>Service Quality</i>	0.902	0.929
<i>Satisfaction</i>	0.959	0.963

Composite Reliability merupakan ukuran yang digunakan untuk menilai tingkat konsistensi internal indikator-indikator dalam mengukur suatu konstruk. Metode ini dinilai lebih akurat dibandingkan *Cronbach's Alpha* karena memperhitungkan bobot loading masing-masing indikator, sehingga sangat sesuai digunakan dalam model berbasis *Partial Least Squares* (PLS). Suatu konstruk dinyatakan memiliki reliabilitas yang baik apabila nilai *Composite Reliability* (pa dan pc) berada di atas batas minimum 0,7.

6. Uji Inner Model

Uji Inner model dilakukan untuk mengevaluasi hubungan antara variabel laten dalam mode struktural.

7. Uji R-Square

Tabel 5. Uji R-Square

	R-square	R-square adjusted
S	0.705	0.704
SQ	0.942	0.941

Uji *R-Square* dilakukan untuk menilai seberapa baik model dapat menjelaskan variasi pada variabel dependen. Dalam penelitian ini, variabel dependen yang dianalisis adalah kepuasan pengguna. Nilai *R-Square* mencerminkan seberapa besar kontribusi variabel independen dalam menjelaskan variasi pada variabel dependen. Nilai *R-Square* berkisar antara 0 hingga 1, di mana semakin dekat nilai tersebut ke angka 1, semakin baik kemampuan prediksi yang dimiliki oleh model. Selain itu, *R-Square Adjusted* digunakan untuk memperbaiki jumlah variabel independen yang dimasukkan dalam model, sehingga memberikan estimasi yang lebih akurat.

Berdasarkan nilai *R-Square* yang diperoleh, dapat disimpulkan bahwa model penelitian ini memiliki kemampuan penjelasan yang tinggi. Nilai *R-Square* yang besar menunjukkan bahwa dimensi kualitas layanan memiliki peran yang signifikan dalam menjelaskan Kualitas Layanan dan Kepuasan pengguna aplikasi *Mobile JKN*. Secara keseluruhan, hasil pengujian *R-Square* menunjukkan bahwa model penelitian yang digunakan memiliki dasar hasil yang kuat. Model

ServQual yang diterapkan dalam penelitian ini mampu menggambarkan hubungan antarvariabel secara komprehensif dalam mengevaluasi efektivitas penggunaan aplikasi *Mobile JKN* terhadap sistem informasi pelayanan kesehatan. Oleh karena itu, hasil penelitian ini dapat dijadikan sebagai bahan pertimbangan bagi BPJS Kesehatan dan pengelola aplikasi *Mobile JKN* dalam melakukan evaluasi serta pengembangan layanan di masa mendatang.

8. Uji Path Koefisien (*path coefficient*)

Pada Pengujian inner model, analisis *Path coefficient* dilakukan untuk menilai sejauh mana pengaruh langsung variabel independen terhadap variabel dependen, yaitu Kepuasan Pengguna aplikasi *Mobile JKN*. Pengujian ini menghasilkan beberapa indikator penting, seperti nilai *T-statistik* dan *P-value*, yang digunakan untuk menilai tingkat signifikansi serta kekuatan hubungan antarvariabel dalam model penelitian.

Table 6. Uji *Path Coefficiency*

	T Statistics (O/STDEV)	P values
A -> SQ	9.179	0.000
E -> SQ	3.382	0.001
R1 -> SQ	5.295	0.000
Rs -> SQ	1.449	0.147
SQ -> S	56.956	0.000
T -> SQ	9.868	0.000

Berdasarkan hasil pengujian *Path Coefficient* dapat diketahui pengaruh langsung antar variabel dalam model penelitian efektivitas penggunaan aplikasi *Mobile JKN* terhadap sistem informasi pelayanan kesehatan di Kota Palembang. Pengujian signifikansi dilakukan dengan melihat nilai *T-statistics* dan *P-values*, di mana suatu hubungan dinyatakan signifikan apabila nilai *T-statistics* > 1,96 dan *P-values* < 0,05.

9. Input dan Output

Penelitian ini menghasilkan sejumlah temuan utama yang berkaitan dengan faktor-faktor yang memengaruhi Kepuasan Pengguna (*Satisfaction*) terhadap penggunaan aplikasi *Mobile JKN*. Penelitian diawali dengan proses pengumpulan data melalui penyebaran kuesioner kepada pengguna aktif aplikasi *Mobile JKN* di Kota Palembang. Sebanyak 408 kuesioner berhasil dikumpulkan. Setelah dilakukan proses seleksi berdasarkan kelengkapan dan kesesuaian data, 400 kuesioner dinyatakan layak digunakan dan diolah lebih lanjut sesuai dengan jumlah sampel yang telah ditetapkan dalam penelitian ini. Data penelitian diperoleh melalui penyebaran kuesioner yang disusun berdasarkan dimensi kualitas layanan, yaitu *Tangibles*, *Reliability*, *Assurance*, *Responsiveness*, *Empathy*, serta variabel *Service Quality* dan *Satisfaction*. Selanjutnya, data yang terkumpul dianalisis menggunakan metode *Partial Least Squares-Structural Equation Modeling* (PLS-SEM) dengan bantuan aplikasi

SmartPLS, guna menguji model pengukuran dan model struktural yang digunakan dalam penelitian ini.

1) Input Penelitian

Input penelitian diperoleh dari data kuesioner yang disebarakan kepada pengguna aplikasi Mobile JKN. Data yang dikumpulkan meliputi dimensi kualitas layanan, yaitu *Tangibles*, *Reliability*, *Responsiveness*, *Assurance*, dan *Empathy*, serta variabel *Service Quality* dan *Satisfaction* pengguna. Seluruh data kemudian diolah menggunakan metode *Partial Least Square – Structural Equation Modeling* (PLS-SEM) dengan bantuan SmartPLS untuk menganalisis hubungan antar variabel dan mengukur tingkat kepuasan pengguna terhadap layanan aplikasi Mobile JKN.

2) Output Penelitian

Berdasarkan hasil analisis data dan evaluasi inner model, diketahui bahwa *Service Quality* memiliki pengaruh paling signifikan terhadap *Satisfaction* pengguna aplikasi Mobile JKN. Dimensi *Tangibles*, *Reliability*, *Responsiveness*, *Assurance*, dan *Empathy* terbukti berkontribusi dalam membentuk kualitas layanan yang berdampak pada kepuasan pengguna. Secara keseluruhan, hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas layanan menjadi faktor utama yang memengaruhi kepuasan pengguna aplikasi Mobile JKN.

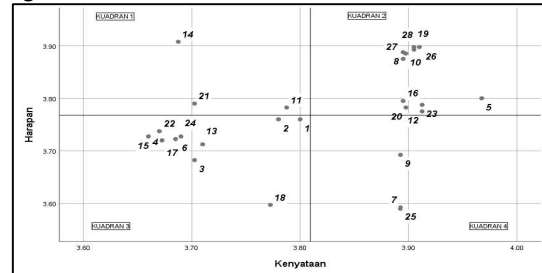
10. Hasil Analisis Data

Setelah analisis SEM-PLS menggunakan SmartPLS versi 4 dilakukan, tahap selanjutnya adalah analisis *Importance Performance Analysis* (IPA). IPA digunakan untuk membandingkan tingkat kepentingan (*importance*) dan kinerja (*performance*) setiap variabel penelitian guna mengetahui faktor yang perlu diprioritaskan untuk diperbaiki maupun dipertahankan. Menurut konsep yang dikemukakan oleh Martilla dan James, IPA merupakan alat analisis yang memadukan ukuran kepentingan dan kinerja atribut ke dalam sebuah peta dua dimensi berbentuk matriks kuadran. Pemetaan ini memudahkan interpretasi hasil analisis serta memberikan rekomendasi strategis yang bersifat praktis bagi pengambilan keputusan dan pengembangan layanan di masa mendatang. IPA terdiri dari 4 Kuadran yaitu :

Tabel 7. Kuadran pada IPA

Kuadran	Karakteristik		Keterangan
	Importance	Performance	
I	Tinggi	Rendah	<i>Concentrate Here</i>
II	Tinggi	Tinggi	<i>Keep Up The Good Work</i>
III	Rendah	Rendah	<i>Low Priority</i>
IV	Rendah	Tinggi	<i>Possible Overkill</i>

Metode *Importance Performance Analysis* (IPA) dimanfaatkan untuk perhitungan selanjutnya guna menentukan prioritas kepentingan layanan yang perlu diperbaiki, yang diambil dari nilai rata-rata persepsi dan nilai rata-rata harapan pengguna. Nilai-nilai tersebut diperoleh melalui pengolahan data menggunakan perangkat lunak SPSS 16.0, kemudian dipetakan ke dalam diagram kartesius.



Gambar 8. Diagram Kartesius

Hasil pemetaan tersebut menghasilkan empat kuadran yang masing-masing memiliki makna dan implikasi yang berbeda terhadap kepuasan pengguna (*Satisfaction*) pada sistem yang diteliti, hasil IPA menunjukkan bahwa:

1. Kuadran I, indikator Keamanan Data, Kepedulian terhadap Pengguna, dan Kecepatan Sistem memiliki tingkat kepentingan tinggi namun kinerjanya masih rendah, sehingga menjadi prioritas utama untuk diperbaiki.
2. Kuadran II, indikator Kepuasan Layanan, Kepuasan Keseluruhan, Kemudahan Pengguna, Ketepatan Informasi, Kecepatan Sistem, Kepercayaan Layanan, Kerapian Menu, Kepedulian terhadap Pengguna, dan Persepsi Kualitas memiliki tingkat kepentingan dan kinerja yang tinggi, sehingga kualitas layanan pada aspek tersebut perlu dipertahankan.
3. pada Kuadran III, indikator Keamanan Data, Kerapian Menu, Persepsi Kualitas, Pengalaman Layanan, Kepercayaan Layanan, Konsistensi Layanan, Penyampaian Notifikasi, Tampilan Aplikasi, dan Kemudahan Pengguna memiliki tingkat kepentingan dan kinerja yang rendah, sehingga perbaikannya dapat dilakukan secara bertahap.
4. Kuadran IV, indikator Penyampaian Notifikasi, Ketepatan Informasi, Konsistensi Layanan, dan Pengalaman Layanan memiliki tingkat kepentingan rendah namun kinerja tinggi, sehingga cukup dipertahankan tanpa perlu peningkatan berlebihan.

3. Kesimpulan

Secara keseluruhan, hasil penelitian menunjukkan bahwa *Tangibles*, *Assurance*, *Empathy*, dan *Reliability* (R1) efektif dalam membentuk *Service Quality*, sedangkan *Responsiveness* (R2) belum efektif. Selanjutnya, *Service Quality* terbukti sangat efektif dalam meningkatkan Kepuasan Pengguna aplikasi Mobile JKN. Dengan demikian, penelitian ini berhasil mengidentifikasi faktor-faktor utama yang menentukan efektivitas layanan aplikasi Mobile JKN dalam meningkatkan kepuasan pengguna. Dengan demikian,

penelitian ini berhasil mengidentifikasi faktor-faktor utama yang menentukan efektivitas layanan aplikasi *Mobile JKN* dalam meningkatkan kepuasan pengguna.

Selain itu, berdasarkan hasil analisis *Importance Performance Analysis* (IPA), atribut yang berada pada Kuadran IV, yaitu Penyampaian Notifikasi, Ketepatan Informasi, Konsistensi Layanan, dan Pengalaman Layanan, merupakan aspek yang telah menunjukkan kinerja tinggi meskipun tingkat kepentingannya relatif rendah. Oleh karena itu, atribut-atribut tersebut perlu dipertahankan pada tingkat kinerja yang stabil tanpa peningkatan berlebihan, dengan tetap menjaga konsistensi kualitas layanan agar tidak mengalami penurunan di masa mendatang.

Daftar Pustaka

- Azizah Nur Chalimatusadiah (2025) '884.+Jurnal+Uji+Validitas+dan+Reliabilit+6637-6643', *Jurnal Pendidikan Tambusai*, 9 Nomor 1, pp. 6637–6643.
- Budiarti, T. (2024) 'Jurnal Kesmas Prima Indonesia EFEKTIVITAS APLIKASI MOBILE JKN DALAM MENINGKATKAN PELAYANAN BPJS KESEHATAN DI RUMAH SAKIT ISLAM', 8(2), pp. 77–80.
- Devitasari, D., Wati, T. and Sarika, S. (2021) 'Analisis Kualitas Website Tokome Menggunakan Metode Webqual 4.0 dan Importance Performance Analysis', *Jurnal Informatika Universitas Pamulang*, 6(1), p. 57. Available at: <https://doi.org/10.32493/informatika.v6i1.8130>.
- Ginting, R. et al. (2024) 'Hubungan Pemanfaatan Aplikasi Mobile Jaminan Kesehatan Nasional (JKN) dengan Pelayanan Kesehatan Relationship Between The Use of National Health Insurance Mobile Application and Health Services', (c), pp. 97–101.
- Hakim, A.U. et al. (2024) 'Analisis efektivitas penggunaan aplikasi mobile jkn sebagai bagian pelayanan publik pada bpjs kesehatan di kota bekasi', *Jurnal Cahaya Mandalika*, 5(2), pp. 1087–1095.
- Husen, A. (2023) 'Sugiyono (2017:215)', *Jurnal Economina*, 2(6), pp. 1356–1362.
- Rahmawati, D., Aulawi, H. and Kurniawati, R. (2023) 'Pengukuran Kualitas Layanan Berdasarkan Dimensi Service Quality (Servqual) Dengan Metode Zone of Tolerance (Zot) Dan Kano Pada Pet World', *J@ti Undip: Jurnal Teknik Industri*, 1(1), pp. 21–32. Available at: <https://doi.org/10.14710/jati.1.1.21-32>.
- Stiyoko, A. and Angeliza, W. (2025) 'Journal of Sharia Economics Scholar (JoSES) Analisis Pengaruh Kualitas Produk dan Layanan Terhadap Tingkat Kepuasan Pelanggan (Studi Kasus di Warkop Wedang Rempah Plaju) Journal of Sharia Economics Scholar (JoSES)', *Journal of Sharia Economics Scholar (JoSES)*, 2(4), pp. 145–150.
- Wahyuning Tyas, P. (2024) 'Analisis Efektivitas Pengelolaan Dana Zakat Produktif dalam Upaya Pengentasan Kemiskinan Pada Badan Amil Zakat Nasional (BAZNAS) Kabupaten Tulungagung', *JURILMA: Jurnal Ilmu Manajemen Indonesia*, 1(1), pp. 19–24.
- Windyaningrum, T.L. and Indrawati, C.D. (2023) 'Integrasi Metode Service Performance (SERVPERF), Importance Performance Analysis (IPA) Dan Customer Satisfaction Index (CSI) Dalam Penentuan Prioritas Pengembangan Lembaga Pendidikan Nonformal Abstrak Abstrac PENDAHULUAN Pendidikan nonformal merupakan', 2(1).
- Yuhansyah, R.I. and Putri, D.M. (2024) 'Analisis Kualitas Layanan Aplikasi Prestige Di Kabupaten Gresik Menggunakan Metode ServQual', *Jurnal Teknologi Dan Sistem Informasi Bisnis*, 6(4), pp. 664–673. Available at: <https://doi.org/10.47233/jteksis.v6i4.1487>.