

**ANALISIS KEPUASAN LAYANAN *MOBILE* JKN PADA PESERTA BPJS
KESEHATAN KABUPATEN WONOGIRI DENGAN METODE
*SERVQUAL (SERVICE QUALITY)***

Emilda Fitriyani¹⁾, Oliva Virvizat Prasastin*

¹ *Mahasiswa Program Studi Sarjana Administrasi Kesehatan, Fakultas Ilmu Kesehatan,
Universitas Kusuma Husada Surakarta
e-mail: emildafitriyani70@gmail.com*

**Dosen Pengampu Program Studi Sarjana Administrasi Kesehatan Universitas Kusuma
Husada Surakarta*

ABSTRAK

Aplikasi JKN *mobile* merupakan terobosan terbaru BPJS dalam bentuk *mobile application* yang memudahkan penggunanya untuk melakukan kegiatan administrasi seperti pendaftaran online dan akses informasi lain terkait kepesertaan, tagihan, fasilitas rujukan tingkat lanjut dimana saja dan kapan saja, serta memudahkan pengguna *mobile* JKN untuk menyampaikan saranataupun keluhan. Penelitian ini merupakan penelitian kuantitatif dengan menggunakan model *Service Quality (SerQual)*. Hasil dari penelitian ini adalah pada dimensi Keandalan (*Reliability*) nilai rata-rata *gap* keseluruhan adalah -0,02, pada dimensi Daya Tanggap (*Responsiveness*) nilai *gap* keseluruhan adalah positif yaitu senilai 0,10, pada dimensi Jaminan (*Assurance*) terdapat nilai *gap* keseluruhan adalah sebesar -0,02, lalu pada dimensi Empati (*Emphaty*) terdapat nilai *gap* rata-rata yaitu 0,13, dan yang terakhir pada dimensi Bukti Fisik (*Tangibless*) terdapat nilai *gap* rata-rata yaitu 0,21. Kesimpulan dari penelitian ini adalah didapatkan hasil *gap* atau kesenjangan senilai 0,07 dihitung dengan cara menghitung selisih antara rata-rata nilai persepsi dan rata-rata nilai harapan dari keseluruhan pertanyaan, yang berarti bahwa kinerja yang diberikan oleh aplikasi *mobile* JKN lebih tinggi dibandingkan dengan harapan pengguna aplikasi *mobile* JKN pada pengguna BPJS di Kabupaten Wonogiri secara keseluruhan pengguna merasa puas dengan kinerja aplikasi JKN *mobile*.

Kata kunci: *BPJS, mobile JKN, Service Quality, Kepuasan*

ABSTRACT

The JKN *mobile* application is the latest breakthrough of BPJS in the form of a *mobile application* that makes it easy for users to carry out administrative activities such as online registration and access to other information related to membership, billing, advanced referral facilities anywhere and anytime, and makes it easier for JKN *mobile* users to submit suggestions or complaints. This research is a quantitative research using the *Service Quality (SerQual)* model. The results of this study are on the reliability attribute the overall average *gap* value is -0.02, on the Responsiveness attribute the overall *gap* value is positive which is 0.10, on the Assurance attribute there is an overall *gap* value which is -0.02, then on the Empathy attribute (*Emphaty*) there is an average *gap* value which is 0.13, and finally on the Physical Evidence attribute (*Tangibless*) there is a *gap* value The average is 0.21. The conclusion of this study is that the *gap* value or overall attribute *gap* is 0.07 which means that the performance provided by the JKN *mobile* application to BPJS Kesehatan users in Wonogiri Regency as a whole users feel very satisfied with the performance of the JKN *mobile* application.

Keywords: *BPJS, mobile JKN, Service Quality, Satisfaction*

1. PENDAHULUAN

Program JKN didefinisikan program jaminan sosial yang menjamin biaya pemeliharaan kesehatan serta pemenuhan kebutuhan dasar kesehatan yang diselenggarakan nasional secara bergotong-royong wajib oleh seluruh penduduk Indonesia dengan membayar iuran berkala atau iurannya dibayari oleh pemerintah kepada penyelenggaran jaminan kesehatan sosial nirlaba BPJS Kesehatan (Abdun & Karneli, 2018).

Menurut pasal 1 Undang-undang Republik Indonesia Nomor 24 Tahun 2011 tentang Badan Penyelenggara Jaminan Sosial menyatakan bahwa Badan Penyelenggara Jaminan Sosial yang selanjutnya disingkat BPJS adalah badan hukum yang merupakan perubahan dari PT ASKES (Persero) didirikan untuk menyelenggarakan program jaminan sosial. BPJS Kesehatan berfungsi untuk menyelenggarakan program jaminan kesehatan, di mana pada tahun 2019 memiliki target yaitu semua masyarakat Indonesia harus menjadi peserta BPJS Kesehatan (Septiyani KP, 2019).

Selanjutnya, sebagai fasilitas yang dilakukan dengan self-service, BPJS Kesehatan haruslah melakukan pemantauan dan pengevaluasian mengenai kualitas Jasa layanan Mobile JKN, dikarenakan kepuasan pelanggan memiliki hubungan erat dengan kualitas jasa (Akbar & Parvez, 2009).

Saat ini, perkembangan teknologi informasi yang pesat mendorong BPJS Kesehatan untuk melakukan inovasi digital. Salah satunya, sebagai solusi keluhan antrian panjang di kantor BPJS Kesehatan. Pada 15 November 2017 BPJS Kesehatan resmikan aplikasi yang bernama "Mobile JKN". Mobile

JKN hadir sebagai salah satu sarana untuk mempermudah kebutuhan peserta dan calon peserta JKN-KIS. Pada dasarnya, Mobile JKN adalah kegiatan administratif yang biasa dilakukan di kantor cabang atau fasilitas kesehatan (BPJS Kesehatan, 2019).

Saat ini, jumlah peserta program BPJS Kesehatan menurut Kantor Cabang Surakarta (Surakarta, Sukoharjo, Karanganyar, Sragen, Wonogiri) per 01 November 2022 tercatat sebanyak 3.870.920 jiwa. Peserta JKN-KIS memiliki enam golongan jenis kepesertaan, yaitu Penerima Bantuan Iuran-APBN (PBI-APBN) sebanyak 1.741.175 jiwa, Penerima Bantuan Iuran PBU & BP PEMDA sebanyak 364.206 jiwa, Pekerja Penerima Upah (PPU) sebanyak 1.084.142, Pekerja Bukan Penerima Upah (PBPU) sebanyak 579.507, Bukan Pekerja (BP) sebanyak 101.801 (BPJS Surakarta, 2022).

Menurut data studi pendahuluan per 1 Desember di dapatkan data dari kantor BPJS Cabang Kota Surakarta, jumlah pengguna aplikasi JKN Mobile tahun 2022 Kota Surakarta sebanyak 72.613 peserta, Kabupaten Sukoharjo sebanyak 86.868 peserta, Kabupaten Karanganyar sebanyak 73.582, Kabupaten Wonogiri sebanyak 63.391 peserta. Dari tabel tersebut dapat diketahui bahwa pengguna terendah Mobile JKN Cabang Surakarta yaitu Kabupaten Wonogiri.

Aplikasi mobile JKN merupakan terobosan terbaru BPJS dalam bentuk mobile application yang memudahkan penggunaannya untuk melakukan kegiatan administratif seperti pendaftaran online serta akses informasi lain terkait kepesertaan, tagihan, fasilitas rujukan tingkat lanjut di mana saja dan kapan saja, serta memudahkan

pengguna Mobile JKN untuk menyampaikan saran ataupun keluhan. Selain itu apabila kartu BPJS tertinggal saat dibutuhkan untuk berobat peserta BPJS dapat menggunakan aplikasi mobile JKN dengan cara menunjukkan kartu elektronik yang terdapat di aplikasi mobile JKN kepada petugas. (Lusi, M, 2022)

Pemerintah selalu berupaya meningkatkan kualitas kesehatan masyarakat dengan menggunakan jaminan sosial. Jaminan sosial ini merupakan salah satu bentuk perlindungan sosial yang diselenggarakan oleh pemerintah yang berguna menjamin warga negara atau masyarakatnya untuk memenuhi kebutuhan hidup dasar yang layak. Program jaminan sosial ini dimulai dari Jamkesmas, Jamkesda, ASKES dan muncul program baru pemerintah yang namanya Badan Penyelenggara Jaminan Sosial. Aplikasi mobile JKN merupakan terobosan terbaru BPJS dalam bentuk mobile application yang memudahkan penggunaannya untuk melakukan kegiatan administratif seperti pendaftaran online serta akses informasi lain terkait kepesertaan, tagihan, fasilitas rujukan tingkat lanjut di mana saja dan kapan saja, serta memudahkan pengguna Mobile JKN untuk menyampaikan saran ataupun keluhan. Selain itu apabila kartu BPJS tertinggal saat dibutuhkan untuk berobat peserta BPJS dapat menggunakan aplikasi mobile JKN dengan cara menunjukkan kartu elektronik yang terdapat di aplikasi mobile JKN kepada petugas. (BPJS, 2019).

2. METODE PENELITIAN

Jenis penelitian ini adalah kuantitatif. Dengan menggunakan model *Service Quality (SerQual)*. Penelitian dilaksanakan di Kabupaten Wonogiri pada bulan Juli 2023. Populasi dalam penelitian ini adalah pengguna aplikasi *mobile JKN* pada peserta BPJS Kesehatan Kabupaten Wonogiri sejumlah 63.391 peserta. Teknik sampling yang digunakan yaitu *purposive sampling*. Berdasarkan hasil perhitungan dengan rumus Slovin Jumlah sampel pada penelitian ini yaitu 100 responden.

Sumber data primer dalam penelitian ini dengan cara penyebaran kuesioner, sedangkan data sekunder berasal hasil studi pendahuluan yang dilakukan di kantor BPJS pusat yang berada di Surakarta. Analisis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah dengan menggunakan model *Service Quality (SerQual)* yang menghitung *gap* atau kesenjangan dari seluruh atribut atau dimensi yang terdapat pada metode *SevQual*.

3. HASIL DAN PEMBAHASAN

Tabel 1 Distribusi Frekuensi Karakteristik Responden, Usia, Jenis Kelamin, Tingkat Pendidikan, dan Pekerjaan. Pengguna aplikasi *mobile JKN* pada peserta BPJS Kesehatan Kabupaten Wonogori.

Variabel	Jumlah	Presentase%
Usia		
17-25 th	26	26%
26-35 th	25	25%
36-45 th	24	24%
46-55 th	21	21%
64 th keatas	4	4%
Jenis Kelamin		
Laki-laki	25	25%
Perempuan	75	75%
Pendidikan Terakhir		
SD	10	10%
SMP	22	22%
SMA	47	47%

Perguruan Tinggi	20	20%
Pekerjan		
Pelajar/Mahasiswa	22	22%
Pegawai Swasta	21	21%
Buruh	20	20%
Pedagang	15	15%
Tidak Bekerja	22	22%

Tabel 2 Kepuasan Pelanggan Berdasarkan Keandalan (reliability)

Atribut	Kinerja	Harapan	Gap
K1	2.14	2.25	-0,11
K2	2.15	2.12	0,03
K3	2.23	2.25	-0,02
K4	2.04	2.04	0
K5	2.13	2.14	-0,01
Rata-rata	2.13	2.16	-0,02

Sumber: Hasil olahan data primer penelitian Tahun 2023

Berdasarkan tabel 2 menunjukkan bahwa keseluruhan butir pertanyaan adalah negatif (-) yaitu senilai -0.02 yang berarti bahwa persepsi pengguna terhadap kinerja aplikasi aplikasi *mobile* JKN pada peserta BPJS Kesehatan Kabupaten Wonogiri lebih rendah dibandingkan harapan pelanggan.

Penelitian ini juga sejalan dengan penelitian Sulo dkk (2021) yang menemukan bahwa harapan responden lebih tinggi dibandingkan dengan persepsi yang dirasakan dapat dilihat dari pelayanan yang menyebabkan terjadinya penempukkan pasien yang menunggu. Nilai gap negatif tertinggi dari hasil penelitian ini terdapat pada atribut 1 yaitu kemudahan akses pelayanan melalui *mobile* JKN (bisa dilakukan dimana dan kapan saja) sebesar -0,11 hal tersebut berarti pada atribut ini perlu dilakukan peningkatan kualitas agar pengguna merasa puas. Hasil penelitian tersebut berbeda dengan hasil penelitian Roberta dan Indri (2022) keseluruhan dimensi Keandalan (Reliability) memiliki nilai gap positif sebesar

0,05. (Roberta H A T & Indri S, 2022).

Tabel 3 Kepuasan Pelanggan Berdasarkan Daya Tanggap (Responsiveness)

Atribut	Kinerja	Harapan	Gap
DT1	2.09	2.07	0.07
DT2	2.03	1.81	0.22
DT3	2.11	2.02	0.09
DT4	2.02	1.98	0.04
Rata-rata	2.06	1.97	0.10

Berdasarkan tabel 3 menunjukkan bahwa hasil perhitungan nilai *gap* pada dimensi ini yang diperoleh dari rumus Kinerja (X) – Harapan (Y) dari keseluruhan butir pertanyaan adalah positif (+) yaitu senilai 0.10 yang berarti bahwa persepsi pengguna terhadap kinerja aplikasi aplikasi *mobile* JKN pada peserta BPJS Kesehatan Kabupaten Wonogiri lebih tinggi dibandingkan harapan pelanggan.

Hasil ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Diah dan Ahmad dimana dimensi *responsiveness* rata-rata tingkat persepsi pelanggan sebesar 3.05 sedangkan rata-rata tingkat pelanggan menunjukkan nilai sebesar 2.99, sehingga nilai *e-servqual* pada dimensi ini sebesar 0.06 hal ini menunjukkan bahwa tingkat layanan yang diberikan telah memenuhi harapan pelanggan. (Diah&Ahmad, 2021).

Tabel 4 Kepuasan Pelanggan Berdasarkan Jaminan (Assurance)

Atribut	Kinerja	Harapan	Gap
J1	2.04	2.04	0.00
J2	2.17	2.22	-0.05
J3	2.18	2.19	-0.01
J4	2.13	2.15	-0.02
Rata-rata	2.13	2.15	-0.02

Berdasarkan tabel 4 menunjukkan bahwa hasil perhitungan nilai *gap*

pada dimensi ini yang diperoleh dari rumus Kinerja (X) – Harapan (Y) dari keseluruhan butir pertanyaan adalah negatif (-) yaitu senilai -0.02 yang berarti bahwa persepsi pengguna terhadap kinerja aplikasi aplikasi mobile JKN pada peserta BPJS Kesehatan Kabupaten Wonogiri lebih rendah dibandingkan harapan pelanggan.

Assurance menurut Parasuraman et.al., dalam Asmaul sebagai pengetahuan dan sopan santun karyawan dan kemampuan untuk membangun kepercayaan diri. Menurut Wang dan Wang dalam Roberta (2022) mengemukakan bahwa Jaminan adalah pelanggan merasa aman dalam berinteraksi, kesopanan karyawan yang konsisten dan kemampuan karyawan dalam menjawab setiap pertanyaan pelanggan.

Hasil ini sejalan dengan dengan penelitian yang dilakukan Novi Yanti dimana dimensi Assurance dengan nilai gap - 0,43. Hal ini menunjukkan bahwa tingkat layanan yang diberikan belum memenuhi harapan pengguna (Novi, 2019).

Tabel 5 Kepuasan Pelanggan Berdasarkan Empati (Emphaty)

Atribut	Kinerja	Harapan	Gap
E1	2.03	2.07	-0.04
E2	2.11	1.96	0.15
E3	2.04	1.79	0.25
E4	2.06	1.88	0.18
Rata-rata	2.06	1.92	0.13

Berdasarkan tabel 5 menunjukkan bahwa dari keseluruhan butir pertanyaan adalah positif (+) yaitu senilai 0.13 yang berarti bahwa bahwa persepsi pengguna terhadap kinerja aplikasi aplikasi mobile JKN pada peserta BPJS Kesehatan Kabupaten Wonogiri lebih tinggi dibandingkan harapan pelanggan.

Tabel 6 Kepuasan Pelanggan Bukti Fisik (Tangibles)

Atribut	Kinerja	Harapan	Gap
BT1	2.06	2.01	0.05
BT2	2.18	1.94	0.24
BT3	2.15	1.87	0.28
BT4	2.2	2.91	0.29
Rata-rata	2.14	1.93	0.21

Berdasarkan tabel 6 menunjukkan bahwa dari keseluruhan butir pertanyaan adalah positif (+) yaitu senilai 0.21 yang berarti bahwa bahwa persepsi pengguna terhadap kinerja aplikasi aplikasi mobile JKN pada peserta BPJS Kesehatan Kabupaten Wonogiri lebih tinggi dibandingkan harapan pelanggan.

Hasil ini sejalan dengan penelitian Setiyo dan Nur dimana dimensi emphaty dengan nilai gap 0.11 hal ini menunjukkan bahwa tingkat layanan yang diberikan telah memenuhi harapan pelanggan. (Setiyo&Nur,2022). Penelitian ini juga sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Adryan et. al., yang menemukan bahwa nilai gap Empati sebesar 0,21 hal ini menunjukkan bahwa pada dimensi ini nilai harapan lebih besar dari persepsi yang berarti pada dimensi ini pengguna sudah merasa puas. (Adryan et.al., 2020)

4. KESIMPULAN

Nilai gap atau kesenjangan keseluruhan atribut adalah senilai 0,07 yang berarti bahwa kinerja yang diberikan oleh aplikasi mobile JKN pada pengguna BPJS Kesehatan di Kabupaten Wonogiri secara keseluruhan pengguna merasa sangat puas dengan kinerja aplikasi mobile JKN. Pada perhitungan yang dilakukan dengan metode *ServQual* terdapat hasil sebagai berikut:

1. Secara keseluruhan, kualitas layanan yang diberikan oleh aplikasi mobile JKN pada peserta

- BPJS Kabupaten Wonogiri memiliki gap positif yang berarti kualitas aplikasi JKN mobile pada peserta BPJS Kesehatan Kabupaten Wonogiri bisa dikatakan baik.
2. Nilai gap pada dimensi reliability (kehandalan), diperoleh nilai gap negatif sebesar -0,02 , sehingga dapat disimpulkan bahwa pada dimensi ini masih terdapat kesenjangan antara kinerja yang diberikan oleh aplikasi JKN mobile pada peserta BPJS Kesehatan Kabupaten Wonogiri dengan harapan pengguna aplikasi JKN mobile pada peserta BPJS Kesehatan Kabupaten Wonogiri sehingga perlu dilakukan peningkatan sistem kualitas pelayanan yang ada pada situs website aplikasi JKN mobile pada peserta BPJS Kesehatan Kabupaten Wonogiri. Ada hubungan antara motivasi dengan kepatuhan peserta mengikuti kegiatan Prolanis.
 3. Nilai gap pada dimensi responsiveness (daya tanggap), pada dimensi ini diperoleh nilai gap positif yaitu sebesar 0,10 , yang berarti bahwa pada dimensi ini pengguna aplikasi mobile JKN pada Peserta BPJS Kesehatan Kabupaten Wonogiri sudah merasa sangat puas. Ada hubungan antara kemudahan informasi dengan kepatuhan peserta mengikuti kegiatan Prolanis.
 4. Nilai *gap* pada dimensi *assurance* (jaminan), nilai *gap* pada dimensi ini diperoleh nilai *gap* negatif yaitu **-0,02** , sehingga dapat dikatakan pada dimensi ini pengguna aplikasi *mobile* JKN pada Peserta BPJS Kesehatan Kabupaten Wonogiri tidak puas sehingga perlu dilakukan peningkatan sistem kualitas pelayanan yang ada pada situs *website* aplikasi JKN *mobile* pada peserta BPJS Kesehatan Kabupaten Wonogiri.
 5. Nilai gap pada dimensi *emphaty* (empati), memiliki nilai gap positif yaitu 0,13, sehingga dikatakan pada dimensi ini pengguna aplikasi mobile JKN pada peserta BPJS Kesehatan Kabupaten Wonogiri sudah merasa sangat puas.
 6. Nilai *gap* pada dimensi *tangibles* (bukti fisik), pada dimensi ini terdapat nilai *gap* sebesar 0.21 yang berarti positif, dan dapat disimpulkan kinerja aplikasi *mobile* JKN pada peserta BPJS Kesehatan Kabupaten Wonogiri lebih besar dari harapan pengguna.

5. SARAN

- a. Pada dimensi reliability (kehandalan), diharapkan aplikasi JKN mobile pada peserta BPJS Kesehatan Kabupaten Wonogiri dapat memberikan layanan yang bekerja dengan baik dan sesuai dengan kebutuhan pengguna salah satunya adalah perbaikan jaringan provider di wilayah yang bermasalah.
- b. Pada dimensi responsiveness (daya tanggap), diharapkan aplikasi JKN mobile pada peserta BPJS Kesehatan Kabupaten Wonogiri dapat memberikan layanan yang bekerja dengan baik dan sesuai dengan kebutuhan pasien, adapun salah satu bentuk peningkatan kualitas pada atribut ini salah satunya adalah dengan Customer Service lebih memperhatikan dan memahami apa keluhan pengguna.
- c. Pada dimensi assurance (jaminan), diharapkan aplikasi JKN mobile pada peserta BPJS Kesehatan Kabupaten Wonogiri dapat

dengan berkoordinasi dengan pihak Bank untuk memastikan sistem pembayaran yang lebih sederhana dan lebih reliabel.

- d. Pada dimensi empathy (empati), diharapkan aplikasi JKN mobile pada peserta BPJS Kesehatan Kabupaten Wonogiri berarti pada atribut ini perlu dilakukan peningkatan agar pasien merasa puas, adapun salah satu bentuk peningkatan kualitas pada atribut ini salah satunya adalah dengan Customer Service lebih aktif untuk selalu memperhatikan dan memahami apa keluhan dan kebutuhan pengguna.
- e. Pada dimensi tangibles (bukti fisik) diharapkan aplikasi JKN mobile pada peserta BPJS Kesehatan Kabupaten Wonogiri berarti pada dimensi ini sehingga perlu dilakukan peningkatan sistem kualitas pelayanan yang ada pada situs website aplikasi JKN mobile pada peserta BPJS Kesehatan Kabupaten Wonogiri.

REFERENSI

Abdun, M. J., & Karneli, O. (2018). ANALISIS IMPLEMENTASI STRATEGI PEMASARAN (Studi Kasus Pada Rumah Sakit Mata)

Akbar, M. M., & Parvez, N. 2009. Impact of Service Quality, Trust, and Customer Satisfaction on Customers Loyalty. *Abac Journal*, 29(1), 24–38.

Diah. P., Ahmad. N. S. (2021). Analisis Kepuasan Pelanggan

Elektronik Shopee Menggunakan Metode *E-Service Quality* dan *Kartesianus*.

Kesehatan, B. 2019. Jumlah Peserta JKN-KIS. Retrieved from <https://www.bpjskesehatan.go.id/bpjs/>

Lusi M. I. (2022). Analisis Penerimaan Pengguna Aplikasi Mobile JKN Pada Peserta BPJS Kesehatan Kota Surakarta Dengan Menggunakan Metode Unified Theory Of Acceptance And Use Of Technology (Utaut)

Roberta, H. A., & Indri, S. (2022). Analisis Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien Di Puskesmas Seroja Bekasi Menggunakan Metode Servqual.

Rika. A., Gunadi. W. N. (2021). Tingkat Kepuasan Pasien RSIA Siti Hawa dalam Upaya Peningkatan Kualitas Pelayanan Menggunakan Metode Service Quality (SERVQUAL).

Septiyani, KP. (2019). Gambaran Kualitas Aplikasi Mobile JKN pada Kalangan Mahasiswa Peserta Jaminan Kesehatan Nasional di Sumatera Selatan. 2019.

Setiyo. W., Nur. M. (2022). Analisis Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Menggunakan Metode Servqual Di Sanjaya Fitness Jombang.

Zainal, A., Syahmardi, Y., Edward. (2022). Kualitas Layanan Mobile Dan Kepercayaan Terhadap Keputusan Memilih Layanan Mobile Jaminan Kesehatan Nasional (JKN) Di BPJS Kesehatan Kota Jambi