Jurnal Manajemen – p ISSN 2723-8059, e ISSN 2829-5412
Volume 3, Nomor 1, Februari, 2023 - *homepage:* https://ojs.unm.ac.id/manajemen

PENGARUH KUALITAS LAYANAN APLIKASI MOBILE JAMINAN KESEHATAN NASIONAL (JKN) TERHADAP KEPUASAN PESERTA BADAN PENYELENGGARA JAMINAN SOSIAL KESEHATAN CABANG MAKASSAR

Muhammad Ammar Haitsam Rusly[1], Zainal Ruma[2], Burhanuddin[3],
Agung Widhi Kurniawan[4], Tenri Sayu Puspitaningsih Dipoatmodjo[5]
[1,2,3,4,5)] Universitas Negeri Makassar
muh.amar.haitsam.rusly@gmail.com[1], zainalruma13@gmail.com[2],
burhanuddinugi@gmail.com[3], agung_wk@gmail.com[4], tenri_spd@gmail.com[5]

Abstrak. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh kualitas layanan pada aplikasi Mobile JKN terhadap kepuasan peserta BPJS Kesehatan Cabang Makassar.Populasi penelitian adalah peserta BPJS Kesehatan yang menggunakan Aplikasi Mobile JKN. Sampel akhir akhir yang diperoleh adalah 60 responden. Analisis data yang digunakan adala regresi linear berganda menggunakan *Statistical Program for Social Science (SPSS 2022).*Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa kualitas layanan yang terdiri dari reliability (X1), Responsiveness (X2), Assurance (X3), Emphaty (X4). Dan tangible (X5) dari kelima variabel tersebut yang berpengaruh signifikan hanya Responsiveness (X2) dan Assurance (X3). Dan sisanya reliability (X1), Emphaty (X4). dan tangible (X5) tidak berpengaruh signifikan.

Kata Kunci : Kualitas Layanan, *reliability, responsiveness, assurance, emphaty, tangible,* Kepuasan

Abstract. *This study aims to determine the effect of service quality on the Mobile JKN application on the satisfaction of BPJS Kesehatan Makassar branch participants.The research population is BPJS Kesehatan participants who use the JKN Mobile Application. The final final sample obtained was 60 respondents. The data analysis used is multiple linear regression using the Statistical Program for Social Science (SPSS 2022).The results of this study indicate that service quality consists of reliability (X1), responsiveness (X2), assurance (X3), empathy (X4). And the tangible (X5) of the five variables that have a significant effect are only Responsiveness (X2) and Assurance (X3). And the rest is reliability (X1), Empathy (X4). and tangible (X5) has no significant effect.*

Keyword: *Service quality,reliability, responsiveness, assurance, empathy, tangible, satisfaction*

I. PENDAHULUAN

Berkiprah selama puluhan tahun di dunia jaminan kesehatan dan mengalami berbagai transformasi, hingga kini Badan Penyelenggara Jaminan Kesehatan Nasional (BPJS) Kesehatan terus berupaya menyediakan akses pelayanan Kesehatan yang semakin adil, merata, dan komprehensif bagi seluruh rakyat Indonesia. Melalui program Jaminan Kesehatan Nasional (JKN)-Kartu Indonesia Sehat (KIS), setiap orang memiliki kesempatan yang sama untuk memperoleh perlindungan jaminan Kesehatan yang berkualitas dan berkeadilan.

Perubahan zaman kian dinamis, untuk bertahan dengan menyesuaikan dengan tantangan di masa depan dibutuhkan adaptasi terhadap perubahan yang terjadi. BPJS Kesehatan pun mengerahkan seluruh sumber daya untuk berkembang menjadi entitas terdepan, termasuk mengoptimalkan layanan digitalisasi seperti aplikasi Mobile Jaminan Kesehatan Nasional (JKN) yang terus disempurnakan demi memudahkan para peserta dalam memanfaatkan fitur-fitur pelayanan JKN-KIS dimana saja tanpa perlu datang ke

DOI : 10.26858/jm.v3i1.44747

kantor BPJS Kesehatan mulai dari pengecekan status kepesertaan, kartu KIS digital, kosultasi dengan dokter, perubahan data, dan masih banyak lagi.

Teknologi informasi mengalami kemajuan yang sangat pesat seiring dengan kemajuan dan perkembangan zaman. Kemajuan teknologi mempunyai efek yang sifatnya multiplier (pengganda), yang artinya kemajuan teknologi menyebabkan kemajuan di bidang lainnya, salah satu bidang tersebut adalah sistem pembayaran. Kemajuan teknologi di bidang komunikasi, terutama internet dan telepon genggam sangat berpengaruh terhadap perkembangan sistem pembayaran (Ujang, 2011). Di era digitalisasi yang sekarang ini mempengaruhi perkembangan teknologi informasi yang terus berkembang. Perkembangan teknologi berbasis digital semakin cepat dan canggih. Perkembangan teknologi informasi yang sangat pesat menyebabkan masyarakat harus bertindak cepat, efektif, dan efisien.

Mobile JKN bertujuan agar masyarakat dapat menikmati layanan dengan cepat. Aplikasi ini dapat digunakan dimana saja kapanpun tanpa batasan waktu (self service). Inovasi pelayanan yang dilakukan oleh BPJS Kesehatan diharapkan dapat memenuhi kepuasan pelangan sebagai peserta BPJS Kesehatan. Kepuasan merupakan perbedaan antara harapan dan unjuk kerja yang diterimanya (Felitaet, al., 2018). Untuk mengukur kepuasan pelanggan ada tiga aspek penting yaitu pertama apa yang saling berkaitan yaitu pertama apa yang akan diukur, bagaimana metode pengukurannya, dan skala pengukurannya (Harfika & Abdullah, 2017).

Adapun contoh digitalisasi layanan administratif di BPJS Kesehatan juga hadir dalam bentuk Pelayanan Administrasi melalui Whatsapp (PANDAWA), Chat Assistant JKN (CHIKA), Voice Interactive JKN (VIKA), BPJS Kesehatan Care Center 165, hingga melalui direct message pada media sosial resmi BPJS Kesehatan seperti Twitter, Facebook, dan Instagram. Tak heran jika untuk mengakses layanan BPJS Kesehatan semudah mengklik gawai dalam genggaman.

Di akhir tahun 2020, peserta JKN-KIS telah mencapai 82,33% dari total penduduk Indonesia. Hal ini menunjukkan betapa vitalnya peran BPJS Kesehatan menyediakan perlindungan jaminan Kesehatan bagi masyarakat. Dalam setiap langkah, kami merumuskan strategi berbasis inovasi untuk dapat terus menyediakan pelayanan yang terbaik bagi seluruh rakyat Indonesia.

Pada penelitian yang dilakukan di China menjelaskan bahwa banyak tantangan adopsi dalam penerapan Mobile Health. Yu, et al (2016) menjelaskan bahwa aplikasi harus sepenuhnya terintegrasi ke dalam alur kinerja klinis dan penilaian dalam perawatan pasien sambal menawarkan administrasi yang mudah dan memfasilitasi komunikasi antara layanan Kesehatan. Satu penelitian mengenai kualitas dan kesuksesan system informasi Kesehatan Bernama Homedika. Homedika hadir sebagai wirausaha social berbasis teknologi yang menghubungkan tenaga Kesehatan dan fasilitas Kesehatan dengan masyarakat untuk memberikan berbagai layanan Kesehatan. Hasil analisis yang diperoleh dalam penelitian ini mengatakan penilaian masuk dala kategori cukup (Felita et al,2018).

Berdasarkan penelitian yang dilakukan oleh Dwi Zaniarti mengenai hubungan kualitas layanan kesehatan dengan kepuasan pasien rawat inap Jamkesmas di Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) Salatiga menunjukkan bahwa ada hubungan yang

DOI : 10.26858/jm.v3i1.44747

siginifikan antara kualitas pelayanan kesehatan dengan kepuasan konsumen dan kepuasan konsumen pada pelayanan yang diberikan RSUD Salatiga masuk dalam kategori sedang. Dalam penelitian ini juga menunjukkan bahwa tidak terbukti adanya kualitas pelayanan kesehatan yang buruk dan tingkat kepuasan yang rendah bagi pasien rawat inap Jamkesmas di RSUD Salatiga (Zaniarti, 2011).

Berikut adalah data grafik pengguna kis digital MJKN

Tabel 1. Penggunaan Kis Digital Pada Aplikasi Mobile JKN Bulan Mei

Kota Makassar	52.073 pengguna kis digital

Sumber : BPJS Kesehatan 2022

Sumber data didapatkan saat peneliti mengikuti program magang kampus merdeka batch 2/JKN Intership, penempatan magang di BPJS Kesehatan Cabang Makassar dengan project nya yaitu "Upaya Peningkatan jumlah peserta PBPU pengguna Mobile JKN 72% menjadi 100% melalui pendekatan Lean Six Sigma"

Berdasarkan kondisi ideal dengan adanya aplikasi mobile jkn diharapkan peserta BPJS Kesehatan dapat melakukan administrasi yang lebih mudah dan fleksibel.

Namun berdasarkan kondisi realitas yang saya temukan bahwa ada beberpa hambatan yang dialami peserta BPJS Kesehatan saat menggunakan fitur layanan pada aplikasi mobile JKN terserbut, Kondisi yang belum ideal pada layanan di aplikasi Mobile JKN yang saya temukan adalah peserta masih lebih memilih layanan tatap muka atau offline di kantor cabang disebabkan peserta tersebut masih ragu menggunakan aplikasi Mobile JKN tersebut karena minim informasi yang diterima terkait aplikasi Mobile JKN tersebut

II. METODE PENELITIAN

Jenis penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah jenis penelitian kuantitatif. Metode penelitian kuantitatif ini yaitu berlandaskan pada filsafat positive yang digunakan untuk meneliti pada populasi dan sampel tertentu, pengumpulan datamenggunakan instrument penelitian, analisis data bersifat kuantitatif atau statisktik, dengan tujuqan untuk menguji hipotesis yang telah di tetapkan (Sugiyono,2018:11).

Teknik pengambilan sampel yang digunakan dalam penelitian ini adalah teknik sampling incidental, Sampling incidental adalah teknik penentuan sampel berdasarkan kebetulan, yaitu siapa saja yang secara kebetulan/insedental dapat digunakan sebagai sumber data (Sugiyono, 2010:122) yaitu peserta BPJS Kesehatan Cabang Makassar yang sedang berada di lokasi penelitian dan sedang melakukan layanan di BPJS Kesehatan Cabang Makassar serta bersedia mengisi angket kuesioner dengan kondisi yang sebenar-benarnya.Penentuan jumlah sampel dalam penelitian ini dapat menggunakan rumus teori Roscoe. Teori Roscoe mengatakan bila dalam penelitian akan melakukan analisis denganmultivariate (kolerasi atau regresi berganda), maka jumlah anggota sampel minimal 10 kali dari jumlah variabel yang diteliti (Sugiyono, 2010:130). Jadi karena penelitian ini terdiri dari 6 variabel, maka jumlah sampelnya adalah 6x10 = 60 Responden.

DOI : 10.26858/jm.v3i1.44747

III. HASIL DAN PEMBAHASAN

Hasil Penelitian

a. Analisis Linear Berganda

Tabel 4. Hasil Analisis Regresi Linear Berganda

Coefficients[a]						
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	T	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	33,839	22,639		1,495	0,142
	Reliability (X1)	0,096	0,137	0,090	0,702	0,486
	Responsiveness (X2)	0,267	0,129	0,269	2,071	0,044
	Assurance (X3)	0,333	0,130	0,336	2,568	0,013
	Emphaty (X4)	0,016	0,136	0,015	0,119	0,119
	Tangible (X5)	0,082	0,137	0,077	0,594	0,596

a. Dependent Variable: Kepuasan Peserta (Y)

Sumber: Data Diolah, 2022

Berdasarkan tabel diatas, maka hasil persamaan regresi linier berganda adalah sebagai berikut:

$$\mathbf{Y = 33{,}839 + 0{,}096\ X1 + 0{,}267\ X2 + 0{,}333 + 0{,}016 + 0{,}082}$$

1. Nilai konstanta sebesar 14,332 menyatakan bahwa jika tidak ada variabel bebas (Kualiatas Produk dan Layanan) maka kepuasan pelanggan tetap menghasilkan nilai sebesar 33,839 atau dengan kata lain, jika variabel bebas sama dengan 0 maka kepuasan pelanggan tetap menghasilkan 33,839.
2. Nilai Koefiesien X1 (Reliability) Sebesar 0,096 menyatkan bahwa setiap kenaikan 1 tingkat (1%) nilai X1 (Reliability) akan mengakibatkan kepuasan pengguna Mobile JKN meningkat sebesar 0,096 dan berpengaruh positif.
3. Nilai Koefisien regresi X2 (Responsiveness) Sebesar 0,267 menyatakan bahwa setiap kenaikan 1 tingkat (1%) nilai X2 (Responsiveness) akan mengakibatkan kepuasan pengguna Mobile JKN meningkat sebesar 0,267dan berpengaruh positif.
4. Nilai Koefisien regresi X3 (Assurance) Sebesar 0,333 menyatakan bahwa setiap kenaikan 1 tingkat (1%) nilai X3 (Assurance) akan mengakibatkan kepuasan pengguna Mobile JKN meningkat sebesar 0,333 dan berpengaruh positif.
5. Nilai Koefisien regresi X4 (Empahaty) Sebesar 0,016 menyatakan bahwa setiap kenaikan 1 tingkat (1%) nilai X4 (Emphaty) akan mengakibatkan kepuasan pengguna Mobile JKN meningkat sebesar 0,016 dan berpengaruh positif.
6. Nilai Koefisien regresi X5 (Tangible) Sebesar 0,082 menyatakan bahwa setiap kenaikan 1 tingkat (1%) nilai X5 (Tangible) akan mengakibatkan kepuasan pengguna Mobile JKN meningkat sebesar 0,082 dan berpengaruh positif.

DOI : 10.26858/jm.v3i1.44747

b. Uji Parsial (Uji-t)

Tabel 5. Hasil Uji Parsial (Uji-t)

Coefficients[a]						
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	T	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	33,839	22,639		1,495	0,142
	Reliability (X1)	0,096	0,137	0,090	0,702	0,486
	Responsiveness (X2)	0,267	0,129	0,269	2,071	0,044
	Assurance (X3)	0,333	0,130	0,336	2,568	0,013
	Emphaty (X4)	0,016	0,136	0,015	0,119	0,119
	Tangible (X5)	0,082	0,137	0,077	0,594	0,596

a. Dependent Variable: Kepuasanan Peserta (Y)

Berdasarkan tabel diatas diketahu hasil analisis dapat dijelaskan beberapa hal sebagai berikut :

1. Diketahui nilai signifikan untuk pengaruh X1 terhadap Y adalah sebesar 0,000 < 0,05 dan nilai t hitung 0,702 < t tabel 1,9885 sehingga dapat dikatakan bahwa Reliability (X1) tidak berpengaruh signifikan terhadap kepuasan penggunaan Mobile JKN (Y).
2. Diketahui nilai signifikan untuk pengaruh X2 terhadap Y adalah sebesar 0,000 < 0,05 dan nilai t hitung 2,071 < t tabel 1,9885 sehingga dapat dikatakan bahwa Responsiveness (X2) berpengaruh signifikan terhadap kepuasan penggunaan Mobile JKN (Y).
3. Diketahui nilai signifikan untuk pengaruh X3 terhadap Y adalah sebesar 0,000 < 0,05 dan nilai t hitung 2,568 < t tabel 1,9885 sehingga dapat dikatakan bahwa Assurance (X3) berpengaruh signifikan terhadap kepuasan penggunaan Mobile JKN (Y).
4. Diketahui nilai signifikan untuk pengaruh X4 terhadap Y adalah sebesar 0,000 < 0,05 dan nilai t hitung 0,119 < t tabel 1,9885 sehingga dapat dikatakan bahwa Emphathy (X4) tidak berpengaruh signifikan terhadap kepuasan penggunaan Mobile JKN (Y).
5. Diketahui nilai signifikan untuk pengaruh X5 terhadap Y adalah sebesar 0,000 < 0,05 dan nilai t hitung 0,594 < t tabel 1,9885 sehingga dapat dikatakan bahwa Tangible (X5) tidak berpengaruh signifikan terhadap kepuasan penggunaan Mobile JKN (Y).

c. Uji Simultan (uji-f)

Tabel 6. Hasil Uji Simultan (Uji-F)

ANOVA[a]						
Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	290,372	5	58,074	3,103	,017[b]
	Residual	879,741	47	18,718		
	Total	1170,113	52			

a. Dependent Variable: Kepuasana Peserta (Y)

b. Predictors: (Constant), Tangible (X5), Emphaty (X4), Assurance (X3), Responsiveness (X2), Reliability (X1)

Sumber data diolah 2022

DOI : 10.26858/jm.v3i1.44747

Dari tabel diatas diketahui nilai signifikan untuk pengaruh kualias layanan Mobile JKN (X) dalam penelitian ini beberapa dimensi yaitu reliability (X1), responsiveness (X2), assurance (X3), emphaty (X4), dan tangible (X5) secara Bersama-sama terhadap (Y) Kepuasan Peserta BPSJ Kesehatan bagi pengguna Mobile JKN adalah sebesar 0,017 > 0,05 dengan nilai F-hitung sebesar 3.103 > 2,31 F-tabel, maka dapat disimpulkan bahwa hipotesis (Ha) diterima yang berarti bahwa variabel (X) kualitas layanan secara simultan berpengaruh signifikan terhadap variabel (Y) kepuasan Peserta BPJS Kesehatan bagi pengguna Mobile JKN.

Pembahasan

a. Pengaruh Reliability (Kendalan) X1 terhadap Kepuasan Peserta pengguna Mobile JKN

Berdasarkan hasil uji regresi linier berganda, didapatkan bahwa reliability (X1) tidak memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan peserta BPJS Kesehatan saat menggunakan Mobile JKN bagi peserta BPJS Kesehatan yang berdomisili di makassar. Reliability adalah kemampuan memberikan layanan yang dijanjikan mampu sesuai dengan yang dilaksanakan secara akurat, handal dan dapat dipercaya ialah kemampuan Mobile JKN dengan segera membuat akses layanan akurat, dan kemudahan peserta saat meng akses fitur layanan pada Mobile JKN yang memuaskan. Dua hal ini sudah dipenuhi dengan baik dibuktikan pada kuesioner penelitian. Rata-rata jawaban responden pada batas taraf poin ke-4 yaitu pernyataan sangat setuju. Artinya Peserta BPJS Kesehatan Cabang Makassar saat menggunakan Mobile JKN pada tingkat Keandalan (X1) dikatakan baik bagi nasabah. Berdasarkan Kuesioner peneltian didapatkan jawaban responden, nilai tertinggi yang berhasil menrik kepuasan ialah pada indicator ketepatan waktu yang digunakan dalam pemgurusan administrasi sudah memuaskan untuk administrasi pada layanan aplikasi Mobile JKN sangat memudahkan Peserta BPJS Kesehatan Cabang Makassar. Pada layanan Mobile JKN administasipeserta BPJS Keseshatan tidak perlu cemas terhadap antrian maupun menunggu waktu layanan untuk melakukan proses administrasi dikarenakan penggunaan akses layanan aplikasi Mobile JKN sangat fleksibel. Hal ini kemudian berdampak pada tingkat kepuasan peserta BPJS Kesehatan bagi pengguna Mobile JKN sesuai dengan hasil analisis regresi yaitu berpengaruh positif maka semakin tinggi tingkat keandalan Layanan Mobile JKN pada Peserta BPJS Kesehatan Cabang Makassar.

b. Pengaruh Responsiveness (Daya tanggap) X2 terhadap kepuasan peserta saat menggunakan Mobile JKN.

Berdasarkan Hasil uji regresi linier berganda, dimensi responsiveness (X2) memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan peserta BPJS Kesehatan Cabang Makassar saat menggunakan aplikasi Mobile JKN . Responsiveness adalah kesediaan layanan Mobile JKN dengan memrilakan akses layanannya. Termasuk Keinginan BPJS Kesehatan untuk memberikan akses pelayanan yang lebih mudah dan fleksibel. Berdasarkan jawaban responden terlihat bahwa indicator tertingi yang memenuhi kepuasan penggunaann Mobile JKN ialah pada pernyataan pada Layanan Mobile JKN mampu memenuhi kebutuhan layanan administrasi peserta dengan cepat. Peserta BPJS Kesehatan dalam peneltian ini adalah responden yang kebutuhan layanan adiministrasi sudah terpenuhi dengan hanya mengakses fitur-fitur layanan yang tersedia pada aplikasi Mobile JKN tanpa harus datang kekantor cabang, Peserta BPJS yang ditemui oleh peneliti

DOI : 10.26858/jm.v3i1.44747

mengatakan. Namun pada permasalahan tertentu yang ditemui peniliti bahwa ada beberapa peserta masih belum bisa meng-akses fitur layanan pada aplikasi Mobile JKN disebabkan peserta tersebut mengalami kesulitan dalam proses registrasi maka membuat peserta tersebut akhir nya melakukan administrasi di kantor cabang. Untuk itu dari segi ini peserta masih belum puas karena mengharapkan permasalahan nya bisa diselesaikan secepat mungkin. Tentunya pihak BPJS Kesehatan perlu me ningkatkan kinerja aplikasi terkait hal ini agar peserta tetap setia dengan kepuasan yang tinggi dan tidak berujung ditinggalkan atau dengan kata lain nasabah tidal lagi beralih ke layanann offline.

c. Pengaruh Assurance (Jaminan) X3 teerhadap Kepuasan Penggunaan Aplikasi Mobile JKN oleh Peserta BPJS Kesehatan Cabang Makassar.

Berdasarkan hasil uji regresi berganda, dimensi assurance (X3) memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan penggunaan akses layanan yang terdapat pada aplikasi Mobile JKN oleh Peserta BPJS Kesehatan Cabang Makassar, Assurance merupakan pengetahuan, kesopan santunan, dan kemampuan untuk menumbuhkan rasa percaya pengguna aplikasi Mobile JK. Indikator ialah manfaat dari fitur layanan yang tersedia pada aplkasi Mobile JKN tersebut. Setiap fungsi fitur layanan yang tersedia pada aplikasi Mobile JKN harus memberikan kemudahan dan kebutuhan informasi sebagai dasar dari simplifikasi dan digitalisasi pelayanan administrasi kepesertaan. BPJS Kesehatan diharapkan perlu meningkatkan lagi terkait kemudahan akses layanan Mobile JKN terkait alur proses layanan aplikasi Mobile JKN tersebut. Berdasarkan Kuesioner penelitian didapatkan jawaban responden , penilaian tertinggi ialah pada indicator Peserta merasa aman (keamanan data) dalam menggunakan layanan Mobile JKN. Responden mengungkapkan bahwa segala layanan admistrasi peserta tidak lagi perlu membawa identitas berupa kartu keluarga maupun ktp. Hal semacam ini perlu bagi peserta BPJS Kesehatan agar mereka tidak perlu lagi mem foto copy identitas mereka berupa kartu keluarga maupun ktp untuk meng akses layanan administrasi pada aplikasi Mobile JKN yang dilakukan, meskipun kelihatan sepele tetapi berdampak kepada kepuasan Peserta BPJS Kesehatan Cabang Makassar bagi pengguna Mobile JKN. Pernyataan selanjutnya yang memuaskan peserta BPJS Kesehatan khusus nya pengguna Mobile JKN berdasarkan penilaian tertinggi kedua kuesinoer peneltian pada dimensi assurance pada indicator Fitur yang tersedia pada Mobile JKN memenuhi kebutuhan peserta. Peserta merasa puas kerena fitur yang tersedia pada Mobile JKN kecepatan penyelesaian administasi pada aplikasi Mobile JKN terjamin kecepatanya. Peserta yang menilai puas beranggapan bahwa mereka yang telah meng-akses layanan aplikasi Mobile JKN mempercayakan kebutuhan akses layanan kesehatan mereka sepenuhnya kepada aplikasi Mobile JKN tersebut. Dari kepercayaan ini maka muncul perasaan aman yang akhirnya membentuk kepuasan penggunan Mobile JKN oleh Peserta BPJS Kesehatan Cabang Makassar.

Akhirnya berbagai fitur layana yang tersedia pada aplikasi Mobile JKN serta kemudahan dan flesibilitas waktu layanan aplikasi Mobile JKN mampu membuat peserta BPJS Kesehatan Cabang Makassar merasa senang dan puas. Sesuai dengan hasil anilisi regresi berpenagruh positif yaitu semakin tinggi tingkat jaminan Layanan aplikasi Mobile JKN Khususnya Peserta BPJS Kesehatan Cabang Makassar maka akan mempengaruhi peningkatan kepuasan pengguna Mobile JKN.

d. Pengaruh Emphaty (Empati) X4 terhadap Kepuasan Penggunaan Aplikasi Mobile JKN oleh Peserta BPJS Kesehatan Cabang Makassar

DOI : 10.26858/jm.v3i1.44747

Berdasarkan hasil uji regresi berganda dimensi emphaty (X4) tidak memiliki pengaruh yang signifikan terhadapa kepuasan peserta BPJS Kesehatan Cabang Makassar khususnya bagi pengguna aplikasi Mobile JKN . Empati adalah memberikan perhatian yang tulus dan bersifat individual dengan berupaya memahami keinginan, dan kebutuhan peserta saat melakukan layanan administrasi berbasis digital/aplikasi. Indikator nya iaalah masih pada kemudahan melakukan layanan administrasi. Semua ini sudah dipenhu dengan baik dibuktikan pada kuesioner penelitian. Rata-rata jawaban responden pada batas traf poin ke-4 yaitu sangat setuju (SS) artinya tingkat empati pada aplikasi mobile JKN dinilai baik oleh peserta BPJS Kesehatan Cabang Makassar. Berdasarkan kuesioner penelitian didapatkan bahwa jawaban responden yang berhasil mendapatkan kepuasan tertinggi peserta ialah pada indicator Kemudahan dalam penggunaan fitur layanan Mobile JKN, peserta merasa puas karena Ketika menggunakan fitur yang tersedia pada aplikasi MJKN mudah dimengerti penggunaan nya. Aplikasi MJKN merupakan layanan yang dibuat oleh BPJS Kesehatan dengan tujuan agar peserta BPJS Kesehatan tidak lagi mengantri di kantor cabang. Hal ini juga diharapkan membuat kantor cabang dapat menekan jumlah antrian layanan peserta serta meng optimalkan kinerja waktu layanan dengan peserta saat melakukan administrasi layanan pada kantor cabang. Secara keseluruhan layanan online yang dimiliki BPJS Kesehatan telah berupaya memahami dengan sungguh-sungguh memperhatikan kebutuhan dan keinginan peserta BPJS Kesehatan Cabang Makassar Hal ini kemudian berdampak pada kepuasan peserta. Sesuai dengan hasil analisis regresi berpengaruh positif yaitu semakin tinggi tingkat empati Mobile JKN maka akan meningkatkan Kepuasan Penggunaan Aplikasi MJKN oleh Peserta BPJS Kesehatan Cabang Makassar.

e. Pengaruh tangible (bukti Fisik) terhadap Kepuasan Penggunaan Aplikasi Mobile JKN oleh Peserta BPJS Kesehatan Cabang Makassar

Berdasarkan hasil uji regresi berganda , dimensi tangible(X5) tidak memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan penggunaan aplikasi MJKN oleh peserta BPJS Kesehatan Cabang Makassar , Tangible merupakan kemampuan menunjukkan hasil eksistensi kepada pihak ekternal, penampilan dan kemampuan sarana dan prasarana perusahaan dan keadaan lingkungan sekitar. Indicator ialah tampilan awal aplikasi MJKN saat peserta membuka aplikasi yang tampilan awal MJKN terdiri dari barbagai sarana/fitur layanan administrasi peserta BPJS Kesehatan Makassar. Semua ini sudah dipenuhi dengan baik dibuktikan pada kuesioner penelitian . Rata-rata jawaban responden pada batas poin ke-4 yaitu sangat setuju (SS) artinya Aplikasi MJKN telah menampilkan bukti tampilan MJKN yang baik kepada peserta. Berdasarkan kuesioner penelitian didapatkan jawaban responden, yang memiliki penilaian kepuasan tertinggi ialah pada pernyataan Fitur layanan yang memadai dalam proses layanan administrasi. Hal ini MJKN sudah banyak sekali jenis layanan administrasi yang bisa dilakukan peserta pada aplikai Mobile JKN, sehingga secara tidak langsung membuat peserta merasa puas karena mengefisienkan waktu dan energi yang mereka perlukan. Selanjutnya penilaian tertinggi kedua yang berhasil menarik kepuasan peserta BPJS Kesehatan Cabang Makassar yaitu pada indicator Keberagaman fitur layanan Mobile JKN dengan manfaat masing-masing. Kebagaman fitur ini mampu memberikan kesan yang baik pengguna MJKN. Kebaragaman fitur pada aplikasi serta keberagaman dari manfaat dan fungsinya masing-masing membuat peserta puas dengan aplikasi MJKN tersebut. Alhasil membuat peserta merasa tidak perlu datang kekantor cabang. Maka adanya Mobile JKN dengan fitur yang cukup memadai membuat peserta yang menggunakan aplikasi tersebut pastinya merasa nyaman dan pastinya meningkatkan kepuasan penggunaan MJKN.

DOI : 10.26858/jm.v3i1.44747

Berdasarkan hasil analisis yang telah diuraikan sebelumnya menjelaskan bahwa Assurance (X3) yang menjadi dimensi variabel kulatas layanan yang memiliki pengaruh paling dominan terhadap variabel kepuasan penggunaan MJKN oleh peserta (Y).Hipotesis Dayang tanggap (X1),Empati(X4)) merupakan dimensi yang berpengaruh terhadap paling dominan berpengaruh terhadap kepuasan peserta ditolak kebenaranya. Artinya keunggulan aplikasi MJKN dari segi kualitas layanan adalah pada tingkat jaminanya dibandinkan dimenso-dimensi lainnya. Ternyata peserta sangat puas dan senang apabila laynana yang diberikan sesuai dengan yang dinjajikan.

IV. KESIMPULAN DAN SARAN

Kesimpulan

Berdasarkan hasil penilitian Pengaruh Kualitas Layanan Aplikasi Mobile Jaminan Kesehatan Nasional (JKN) terhadap Kepuasan Peserta Badan Penyelenggara Jaminan Sosial Kesehatan Cabang Makassar"dapat disimpulkan sebagai berikutKualitas layanan Aplikasi Mobile JKN berpengaruh positif terhadap kepuasan Kepuasan Peserta Badan Penyelenggara Jaminan Sosial Kesehatan Cabang Makassar, yang berarti bahwa kualitas layanan yang dirasakan mampu meningkatkan kepuasan Peserta BPJS Kesehatan saat menggunakan aplikasi Mobile JKN untuk melakukan layanan administrasi.

Saran

Setelah penulis memberikan kesimpulamn dari hasil penelitian pada Pengaruh Kualitas Layanan Aplikasi Mobile Jaminan Kesehatan Nasional (JKN) terhadap Kepuasan Peserta Badan Penyelenggara Jaminan Sosial Kesehatan Cabang Makassar, Maka penulis akan memberikkan saran yang dapat digunakan oleh BPJS Kesehatan sebagai berikut :Kualitas layanan aplikasi Moble JKN berdasarkan hasil kuesioner rata-rata menjawab sangat setuju/puas terhadap variabel kualitas layanan , namun untuk proses registrasi masih menjadi permasalahan bagi peserta saat pertama kali menggunakan aplikasi Mobile JKN yang dimana permasalahan tersebut mengharuskan peserta datang lagi kekantor cabang dikarenakan no hp dan email nya belum terdaftar. Untuk itu diharapkan BPJS Kesehatan perlu membuat fitur registrasi peserta di aplikasi Mobile JKN tersebut tanpa lagi harus mengharuskan peserta meng-akses layanan administasi pandawa maupun ke kantor cabang.

V. DAFTAR PUSTAKA

Alma. 2013. Manajemen Pemasaran dan Pemasaran Jasa. Alfabeta, Bandung

Diza., Moniharapon, S., dan Ogi, I. 2016. Pengaruh Kualitas Pelayanan, Kualitas Produk dan Kepercayaan Terhadap Kepuasan Konsumen Pada PT. Fifgroup Manado.Jurnal Emba ISSN: 2303-1174. Diakses 1 Maret 2016, Hal 109- 119.

Fuji. 2016. Analisis kepuasan konsumen GOJEK Wilayah Kota Bandung

Kotler dan Armstrong, G. 2008. Prinsip-Prinsip Pemasaran. Jilid 1. Edisi ke 12. Erlangga. Jakarta.

Kotler dan Keller. 2007. Manajemen Pemasaran. Edisi 12 Jilid 2. Indeks, Jakarta

DOI : 10.26858/jm.v3i1.44747

Lumenta, J.D, Mandey, S.L dan Jopie, J.J. 2014. Harga Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen PT. Pos Indonesia (PERSERO) Manado Jurnal Emba ISSN: 2303-1174 Diakses 3 September 2014, Hal 1550-1562

Marisni. 2012. Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanngan Jasa BRT Transmusi. Palembang.

Merdian. 2017. Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan .(studi kasus Tiki cabang Jogjakarta).

Sugiono. 2010. Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif Dan R&D. CV. Alfabeta. Bandung

Sugiono. 2014. Metode Penelitian Pendidikan Pendekatan Kuantitatif, Kualitaif ,Dan R&D. Bandung. Alfabeta.

Suryani. 2013. Perilaku Konsumen Di Era Internet: Implikasinya pada Strategi Pemasaran. Edisi Pertama. Graha Ilmu. Yogyakarta.

Andreani. 2010. Analisis kualitas layanan bisnis makanan dan minuman di Surabaya ditinjau dari derajat pemenuhan kepuasan konsumen. Surabaya.

DOI : 10.26858/jm.v3i1.44747