

PENGARUH KUALITAS SISTEM, KUALITAS LAYANAN, DAN KUALITAS INFORMASI PADA APLIKASI MOBILE JKN TERHADAP KEPUASAN PESERTA BPJS KESEHATAN DI WILAYAH JABODETABEK

NURUL KHOTIMAH

Fakultas Ekonomi, nurul_khotimah@staff.gunadarma.ac.id, Universitas Gunadarma

ABSTRACT

This study aims to determine the effect of system quality, service quality, and information quality on the JKN mobile application on the satisfaction of BPJS health participants as users of the application, especially those who live in the Greater Jakarta area, both partial and simultaneous effects. This study uses quantitative primary data with the stages of testing carried out namely validity test, reliability test, normality test, multicollinearity test, heteroscedasticity test, multiple linear regression analysis, coefficient of determination, partial test (t test) and simultaneous test (f test). The data used in this study using a questionnaire instrument obtained online with valid data collected as many as 100 community respondents using the JKN mobile application, especially those who live in the Greater Jakarta area. The sampling method in this study was using the Rao Purba method, with the calculation tool using SPSS 25. This study succeeded in showing that partially and simultaneously the variables of system quality, service quality and information quality had a significant effect on the satisfaction of BPJS health participants on the mobile JKN application. It can also be seen that the variable that has the most dominant influence on the satisfaction of BPJS health participants in the mobile JKN application is the system quality variable, and the adjusted r square value is 0.724 which means that the system quality, service quality, and information quality variables have an influence on the BPJS participant satisfaction variable. health in the mobile JKN application by 72% and 28% of the satisfaction variables of BPJS health participants in the mobile JKN application are influenced by other variables not discussed in this study.

Keywords: mobile JKN, System, Service, Information, Satisfying

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh dari kualitas sistem, kualitas layanan, dan kualitas informasi pada aplikasi mobileJKN terhadap Kepuasan peserta BPJS kesehatan sebagai pengguna aplikasi tersebut khususnya yang berdomisili wilayah Jabodetabek, baik pengaruh secara parsial maupun simultan. Penelitian ini menggunakan data primer kuantitatif dengan tahapan uji yang dilakukan yaitu uji validitas, uji reliabilitas, uji normalitas, uji multikolinearitas, uji heteroskedastisitas, analisis regresi linear berganda, koefisien determinasi, uji parsial (uji t) dan uji simultan (uji f). Data yang digunakan dalam penelitian ini menggunakan instrumen kuesioner yang diperoleh secara online dengan data valid yang dikumpulkan sebanyak 100 responden masyarakat pengguna aplikasi mobileJKN khususnya yang berdomisili wilayah Jabodetabek. Metode pengambilan sampel pada penelitian ini adalah menggunakan metode Rao Purba, dengan alat hitung menggunakan SPSS 25. Penelitian ini berhasil menunjukkan bahwa secara parsial dan simultan variabel kualitas sistem, kualitas layanan dan kualitas informasi berpengaruh signifikan terhadap kepuasan peserta BPJS kesehatan pada aplikasi mobileJKN. Dapat terlihat pula bahwa variabel yang berpengaruh paling dominan terhadap kepuasan peserta BPJS kesehatan pada aplikasi mobileJKN adalah variabel kualitas sistem, serta diperoleh nilai *adjusted r square* sebesar 0,724 yang berarti bahwa variabel kualitas sistem, kualitas layanan, dan kualitas informasi memiliki pengaruh terhadap variabel kepuasan peserta BPJS kesehatan pada aplikasi mobileJKN sebesar 72% dan 28% variabel kepuasan peserta BPJS kesehatan pada aplikasi mobileJKN dipengaruhi oleh variabel lain yang tidak dibahas didalam penelitian ini.

Kata Kunci: mobile JKN, Sistem, Layanan, Informasi, Kepuasan

1. PENDAHULUAN

Kementerian komunikasi dan informatika terus mendorong kalangan industri untuk mengembangkan aplikasi digital, tak terkecuali dibidang kesehatan. Berdasarkan pada Undang-Undang nomor 24 Tahun 2011 tentang Badan Penyelenggara Jaminan Sosial yang menjelaskan mengenai fungsi dan tugas BPJS Kesehatan yaitu berfungsi menyelenggarakan program jaminan kesehatan, serta dijelaskan dalam Undang-

Undang Nomor 40 Tahun 2004 tentang Sistem Jaminan Sosial Nasional bahwa Jaminan kesehatan diselenggarakan secara nasional berdasarkan prinsip asuransi sosial dan prinsip ekuitas, dengan tujuan menjamin agar peserta memperoleh manfaat pemeliharaan kesehatan dan perlindungan dalam memenuhi kebutuhan dasar kesehatan[11]. Dalam melaksanakan fungsinya, BPJS Kesehatan berkewajiban untuk melakukan dan/atau menerima pendaftaran peserta, memungut dan mengumpulkan iuran dari peserta dan pemberi kerja, menerima bantuan iuran dari Pemerintah, mengelola dana jaminan Sosial untuk kepentingan peserta, mengumpulkan dan mengelola data peserta program jaminan social, membayarkan manfaat dan/atau membiayai pelayanan kesehatan sesuai dengan ketentuan program jaminan sosial, memberikan informasi mengenai penyelenggaraan program jaminan sosial kepada peserta dan masyarakat.



Gambar 1. Tampilan Terbaru Aplikasi Mobile JKN BPJS Kesehatan

Sumber: tekno.kompas.com

Seiring dengan perkembangan digitalisasi yang terus berinovasi mencakup semua aspek layanan di era industri ini, pada tahun 2017 aplikasi mobileJKN hadir sebagai bentuk pelayanan pemerintah khususnya bagi peserta Badan Penyelenggara Jaminan Sosial Kesehatan (BPJS Kesehatan) agar bisa melakukan *screening* covid19 secara mandiri, mendaftarkan antrian secara online, hingga konsultasi dokter dapat secara online melalui aplikasi mobile JKN. Beragam novasi yang dilakukan oleh tim BPJS kesehatan terhadap aplikasi mobile JKN, terlihat dalam tampilan gambar 1, salah satunya kini tersedia proses *screening* covid yang dapat dilakukan secara mandiri melalui aplikasi mobileJKNdiharapkan dapat memberi pemantauan terhadap dirinya apakah ia aman atau memiliki risiko membawa Covid-19, dan juga pada fasilitas pendaftaran pelayanan antrian online diharapkan dapat meminimalisir kerumunan di faskes I karena masyarakat yang ingin berobat tidak perlu datang ke fasilitas kesehatan (faskes) I untuk mendaftar dan mengantre terlalu lama.

Penelitian sebelumnya yang dilakukan oleh Rita Komala & Ahmad Firdaus, 2020 bertujuan untuk menganalisis pengaruh *E-Service Quality* yaitu variabel *Reliability*, *Efficiency*, *Fulfillment*, *Privacy*, *Responsiveness*, dan *Contact* terhadap kepuasan peserta JKNKIS Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS) Kesehatan, menggambarkan bahwa variabel *Reliability*, *Efficiency*, *Fulfillment*, *Privacy*, *Responsiveness*, *Contact* secara simultan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan peserta, penelitian ini juga menunjukkan bahwa secara parsial variabel *efficiency*, *fulfillment*, dan *responsiveness* berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan peserta JKN-KIS, dan variabel *Reliability*, *Privacy*, dan *Contact* berpengaruh positif tetapi tidak signifikan terhadap kepuasan peserta.[6], dan penelitian sebelumnya yang dilakukan oleh Asmaul, dkk(2021), menganalisis pengaruh kualitas layanan terhadap kepuasan dan penggunaan berkelanjutan aplikasi mobile JKN di Kabupaten Sidoarjo menggunakan model *Service Quality of mHealth*, hasil penelitian menunjukkan bahwa variabel *Information Quality* sebagai dimensi dari *Service Quality* memiliki pengaruh signifikan terhadap kepuasan pengguna dan niat pengguna untuk menggunakan Aplikasi Mobile JKN secara berkelanjutan, sedangkan variabel *Monetary Cost* tidak memiliki pengaruh signifikan terhadap kepuasan pengguna dan niat pengguna untuk menggunakan Aplikasi Mobile JKN secara berkelanjutan.[5]

2. TINJAUAN PUSTAKA

2.1. Kualitas Sistem

Kualitas sistem merupakan bagaimana sebuah sistem dapat bekerja secara baik dan optimal agar menghasilkan hasil luaran yang sesuai dengan harapan dan keinginan pengguna sistem tersebut. DeLone & McLean (2003) mengatakan bahwa kualitas sistem adalah tanda atau yang berkaitan tentang kualitas yang diharapkan sebuah sistem tersebut dan kualitas penginformasian yang tepat mengenai ciri suatu produk[2]. Jika dikaitkan dengan sistem informasi, kualitas sistem adalah gabungan perangkat lunak dan perangkat keras yang bekerja bersama-sama di dalam suatu kegiatan. Kualitas sistem bisa dijadikan karakteristik pada saat mengakses aplikasi mobile JKN dengan Indikatornya adalah kemudahan untuk digunakan (*ease of use*), keandalan sistem (*reliability*), kecepatan akses (*response time*), fleksibilitas sistem (*flexibility*) dan keamanan sistem (*security*).

2.2 Kualitas Layanan

DeLone & McLean (2003), mendefinisikan kualitas layanan adalah layanan yang difasilitasi dari pengembang untuk pengguna[2]. Pelayanan yang didapat dapat berupa pembaharuan aplikasi, dan ulasan atau respon dari pengembang apabila ada masalah pada aplikasi tersebut. Kualitas layanan dapat dikatakan juga hasil atas perbandingan antara persepsi pengguna layanan atas layanan yang mereka inginkan dan yang mereka diterima mencakup keseluruhan pendukung yang meliputinya, seperti kenyamanan, empati, dan ketanggapan dalam memenuhi harapan konsumen. Dimensi kualitas layanan diperoleh dari dimensi yang dikemukakan oleh Tjiptono & Chandra (2011), yaitu jaminan, empati, daya tanggap, dan bukti fisik.[8]

2.3 Kualitas Informasi

Kualitas informasi mencakup bagaimana sebuah informasi diberikan secara lengkap, jelas dan akurat serta dapat memberikan tambahan pengetahuan bagi pengguna. Ketika masyarakat mengunduk sebuah aplikasi dan menggunakannya, maka kelengkapan informasi dalam aplikasi tersebut menjadi sangat diperlukan agar aplikasi tersebut berdaya guna dan masyarakat tetap ingin menggunakan kembali aplikasi tersebut. menurut Jogiyanto (2009), Indikator yang digunakan untuk mengukur kualitas informasi adalah yaitu: (1) akurat; (2) relevan; (3) kelengkapan; (4) mudah dimengerti.[4]

2.4 Kepuasan Pengguna

Kepuasan Pengguna, adalah respon pemakai terhadap penggunaan keluaran sistem informasi (Jogiyanto, 2007). Indikator yang digunakan untuk mengukur kepuasan pengguna adalah kepuasan sistem, kepuasan informasi dan kepuasan layanan.[3]

3. METODOLOGI PENELITIAN

Penelitian ini di buat dengan metode kuantitatif. Populasi penelitian adalah pengguna mobileJKN BPJS Kesehatan. Sampel menurut Sugiyono (2016) adalah bagian dari jumlah dan karakteristik yang dimiliki oleh populasi tersebut[7]. Sampel responden menggunakan rumus *Rao Purba* karena penentuan jumlah sampel untuk populasi tidak terhingga, sampel dalam penelitian ini diperoleh dengan cara menyebarkan kuesioner kepada 100 responden. Teknik analisis data yang digunakan adalah uji instrumen penelitian yang terdiri dari uji validitas, uji reliabilitas, uji normalitas, uji multikolinearitas, uji heteroskedastisitas, analisis regresi linear berganda, koefisien determinasi, uji parsial (uji t) dan uji simultan (uji f). dengan menggunakan alat bantu pengujian SPSS.

4. HASIL DAN PEMBAHASAN

4.1 Uji Validitas

Uji validitas digunakan untuk mengukur sah atau valid tidaknya tiap item yang digunakan dalam penelitian. sebelum melakukan uji validitas dengan 100 responden, terlebih dahulu dilakukan uji validitas instrument pada 30 responden. Hasil Uji validitas pada variabel independent kualitas sistem, kualitas layanan, kualitas informasi dan variabel dependen kepuasan pengguna aplikasi mobileJKN dinyatakan valid, selanjutnya dilakukan uji validitas dengan 100 responden dengan hasil:

Tabel 1. Hasil Uji Validitas

Variabel	Indikator	Total pearson correlation		Ket
		(r _{hitung})	r _{tabel}	
Kualitas Sistem (X ₁)	X1.1	0,847		Valid
	X1.2	0,848		Valid
	X1.3	0,886		Valid
	X1.4	0,924	0,194	Valid
	X1.5	0,832		Valid
Kualitas Layanan (X ₂)	X2.1	0,776		Valid
	X2.2	0,867	0,194	Valid
	X2.3	0,881		Valid
	X2.4	0,821		Valid
	X2.5	0,844		Valid
Kualitas Infomasi (X ₃)	X3.1	0,878		Valid
	X3.2	0,855		Valid
	X3.3	0,905		Valid
	X3.4	0,765	0,194	Valid
	X3.5	0,866		Valid
Kepuasan Pengguna (Y)	Y1.1	0,835		Valid
	Y1.2	0,792		Valid
	Y1.3	0,849		Valid
	Y1.4	0,781	0,194	Valid
	Y1.5	0,774		Valid

Sumber: data diolah

Dari Tabel 1. Terlihat bahwa r_{hitung} positif dan $r_{hitung} > r_{tabel}$ dengan taraf signifikasi 5% dan jumlah sampel sebesar 100 responden, maka diperoleh $r_{tabel} = 0.194$. Kesimpulkan bahwa 20 butir pernyataan tersebut valid.

4.2 Uji Reliabilitas

Uji reliabilitas dilakukan dengan melihat nilai *Cronbach's Alpha*, yaitu jika nilai *Cronbach's Alpha* > 0,60 maka kuesioner tersebut reliabel. Jika nilai *Cronbach's Alpha* < 0,60 maka kuesioner tersebut tidak reliabel. Hasil Uji reliabilitas dapat dilihat pada tabel 2.

Tabel 2. Uji Reliabilitas

Variabel	Cronbach's Alpha	Keterangan
Kualitas Sistem (X1)	0,914	Reliabel
Kualitas Layanan (X2)	0,911	Reliabel
Kualitas Informasi (X3)	0,913	Reliabel
Kepuasan Pengguna (Y)	0,864	Reliabel

Sumber: data diolah

Pada tabel 2 terlihat nilai cronbach's alphanya lebih besar dari 0,6. Hal ini menunjukkan bahwa setiap item pernyataan yang digunakan dalam penelitian ini sudah konsisten atau dapat dikatakan pengukuran datanya sudah reliabel.

4.3 Uji Normalitas

Uji normalitas yang dilakukan adalah dengan menggunakan *One Sampel Kolmogorov-Smirnov test* dengan tignkat signifikansi (Sig) sebesar 5% (0,05). hasil pengujian *One Sampel Kolmogorov-Smirnov test* dapat dilihat pada Tabel 3 sebagai berikut:

Tabel 3 Uji Normalitas

N		100
Normal Parameters,b	Mean	,0000000
	Std. Deviation	1.75072321
Most Extreme Differences	Absolute	,235
	Positive	,137
	Negative	-.235
Test Statistic		,235
Asymp. Sig. (2-tailed)		,055c

Sumber: data diolah

Berdasarkan dari Tabel 3 di atas, diketahui bahwa dari hasil uji di atas diperoleh nilai Asymp. Sig. (2- tailed) sebesar 0,055 nilai 0,055 lebih besar dari 0,05 maka data dalam penelitian ini memenuhi asumsi normal atau dapat dikatakan bahwa data dalam penelitian ini berdistribusi normal.

4.4 Uji Multikolinearitas

Pengujian ini dipakai sebagai alat ukur untuk mengetahui apakah pada model regresi terdapat korelasi antar variabel bebas.

Tabel 4. Uji Multikolinearitas

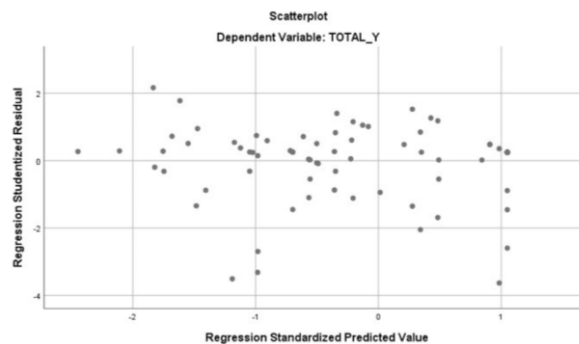
Model	Collinearity Statistics	
	Tolerance	VIF
1 (Constant)		
Kualitas Sistem	,318	3,140
Kualitas Layanan	,284	3,533
Kualitas Informasi	,349	2,798

Sumber : data diolah

Pada table 4 uji multikolinearitas terlihat bahwa tidak terjadi multikolinearitas diantara variabel bebas yaitu Kualitas sistem, kualitas layanan, dan kualitas informasi, hal tersebut dibuktikan dari nilai toleransi keseluruhan variable lebih besar dari 0,10 dan nilai VIF lebih kecil dari 10.

4.5 Uji Heterokedastisitas

Uji ini bertujuan untuk melihat apakah dalam model regresi terjadi ketidaksamaan nilai *variance* dari residual satu pengamatan ke pengamatan lain. Model regresi yang baik adalah yang tidak terjadi heterokedastisitas. Hal tersebut terlihat pada gambar 2.



Gambar 2. Hasil uji Heterokedastisitas scatterplot

Pada gambar 1 terlihat bahwa titik-titik menyebar acak dan tidak membentuk pola yang jelas, tersebar diatas dan dibawah angka 0 pada sumbu Y, hal tersebut berarti tidak terjadi heterokedastisitas pada model regresi.

4.6 Analisis Regresi Linear Berganda

Analisis ini digunakan untuk melihat ada tidaknya pengaruh antara Kualitas sistem, kualitas layanan, dan kualitas informasi terhadap Kepuasan pengguna aplikasi mobile JKN. Hasil dapat dilihat pada tabel 5.

Tabel 5 Analisis Regresi Linear Berganda

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients		
	B	Std. Error	Beta	t	Sig.
(Constant)	1,349	1,551		,508	,373
1					
Kualitas Sistem	,409	,104	,338	3,087	,030
Kualitas Layanan	,252	,112	,251	2,989	,000
Kualitas Informasi	,405	,074	,432	4,835	,024

a. Dependent Variable: Kepuasan pengguna

Sumber: data diolah

Persamaan regresi yang diperoleh adalah sebagai berikut :

$$Y = 1,349 + 0,409 X_1 + 0,252 X_2 + 0,405 X_3$$

Hasil pada tabel 5 dapat disimpulkan sebagai berikut :

- Nilai konstanta sebesar 1,349 berarti jika variabel independen kualitas sistem, kualitas layanan, dan kualitas informasi dianggap tetap atau bernilai nol, maka tingkat kepuasan pengguna aplikasi mobileJKN bernilai 1,349.
- Koefisien regresi variabel kualitas sistem (X_1) sebesar 0,409 berarti jika variabel kualitas sistem (X_1) meningkat, maka akan mengalami kenaikan pada variabel kepuasan pengguna aplikasi mobileJKN (Y) dengan syarat jika koefisien variabel bebas lainnya tidak mengalami perubahan.
- Koefisien regresi variabel Kualitas layanan (X_2) sebesar 0,252 berarti jika variabel kualitas layanan (X_2) meningkat, maka akan mengalami kenaikan pada variabel kepuasan pengguna aplikasi mobileJKN (Y) dengan syarat jika koefisien variabel bebas lainnya tidak mengalami perubahan.
- Koefisien regresi variabel kepercayaan (X_3) sebesar 0,405 berarti jika variabel kualitas informasi (X_3) meningkat, maka akan mengalami kenaikan pada variabel kepuasan pengguna aplikasi mobileJKN (Y) dengan syarat jika koefisien variabel bebas lainnya tidak mengalami perubahan.

4.7 Koefisien Determinasi

Digunakan untuk mengukur seberapa jauh variabel bebas dalam memberikan informasi dari variabel terikat. Nilai koefisien determinasi ditentukan dengan nilai *adjusted R square*. Adapun hasil uji koefisien determinasi dapat Tabel 6 sebagai berikut:

Tabel 6. Koefisien Determinasi

Model Summary ^b				
Model	Model R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.853 ^a	0.728	0.724	1.778

a. Predictors: (Constant), Kualitas sistem, kualitas layanan, kualitas informasi

b. Dependent Variable: Kepuasan Pengguna

Sumber: data diolah

Berdasarkan dari Tabel 6 di atas, menunjukkan koefisien determinasi yang terlihat dari nilai *adjusted r square* sebesar 0,724 atau 72%. Hal ini menunjukkan bahwa kualitas sistem, kualitas layanan dan kualitas informasi memiliki pengaruh terhadap variabel kepuasan pengguna sebesar 72% dan sisanya sebesar 28% variabel kepuasan pengguna dipengaruhi oleh variabel lain yang tidak dibahas didalam penelitian ini.

4.8 Hasil Uji Hipotesis

a. Uji Parsial (Uji T)

Uji t dilakukan untuk melihat apakah masing-masing variabel independen secara parsial berpengaruh terhadap variabel dependen yaitu kepuasan pengguna. Pengujian ini dilakukan jika nilai signifikansi (Sig) < dari 5% (0,05) atau nilai thitung > dari ttabel maka ada pengaruh variabel bebas terhadap variabel terikat atau hipotesis diterima. Sementara jika nilai signifikansi (Sig) > dari 5% (0,05) atau nilai thitung < dari ttabel maka tidak ada pengaruh variabel bebas terhadap variabel terikat atau hipotesis ditolak. Nilai t tabel pada tingkat signifikansi 5% (0,05) adalah 1,984. Hasil perhitungannya dapat terlihat pada tabel 7.

Tabel 7 Hasil Uji T (parsial)

Model	Unstandardized Coefficients			Standardized Coefficients	
	B	Std. Error	Beta	t	Sig.
(Constant)	1,349	1,551		,508	,373
1					
Kualitas Sistem	,409	,104	,338	3,087	,030
Kualitas Layanan	,252	,112	,251	2,989	,000
Kualitas Informasi	,405	,074	,432	4,835	,024

a. Dependent Variable: Kepuasan pengguna

Sumber: data diolah

Pengaruh variabel bebas terhadap variabel terikat berdasarkan perhitungan pada tabel 7 adalah sebagai berikut:

1. Pengaruh kualitas sistem terhadap kepuasan pengguna aplikasi mobileJKN
Berdasarkan hasil uji t, nilai sig adalah $0,03 < 0,05$. Taraf signifikansi tersebut lebih kecil dari $0,05$ yang berarti H_1 diterima. Ini menunjukkan bahwa ada pengaruh signifikan variabel kualitas sistem terhadap kepuasan pengguna aplikasi mobileJKN secara parsial.
2. Pengaruh kualitas layanan terhadap kepuasan pengguna aplikasi mobileJKN
Berdasarkan hasil uji t, nilai sig adalah $0,00 < 0,05$. Taraf signifikansi tersebut lebih kecil dari $0,05$ yang berarti H_1 diterima. Ini menunjukkan bahwa ada pengaruh signifikan variabel kualitas layanan terhadap kepuasan pengguna aplikasi mobileJKN secara parsial.
3. Pengaruh kualitas informasi terhadap kepuasan pengguna aplikasi mobileJKN
Berdasarkan hasil uji t, nilai sig adalah $0,02 < 0,05$. Taraf signifikansi tersebut lebih kecil dari $0,05$ yang berarti H_1 diterima. Ini menunjukkan bahwa ada pengaruh signifikan variabel kualitas informasi terhadap kepuasan pengguna aplikasi mobileJKN secara parsial.

b. Uji Simultan (Uji F)

Uji F bertujuan untuk menguji signifikansi pengaruh beberapa variabel independen terhadap variabel dependen secara simultan. Pengujian menggunakan tingkat signifikansi $0,05$ dan dengan membandingkan nilai F-hitung dan F-tabel. Apabila nilai probabilitas signifikansi $< 0,05$, maka H_0 ditolak dan H_a diterima, yang berarti secara simultan terdapat pengaruh antara variabel independen terhadap variabel dependen dan begitu juga sebaliknya. Dari hasil perhitungan diperoleh nilai F-tabel sebesar $3,07$, dapat disimpulkan berdasarkan tabel 8.

Tabel 8. Hasil Uji F

Model		ANOVA ^a				
		Squares	Sum of	df	Mean Square	F
1	Regression	813.196	3	271.065	87.732	.000 ^b
	Residual	304.442	96	3.171		
	Total	1116.640	99			

- a. dependent variable: kepuasan pengguna
 b. predictors: (constant), kualitas sistem, kualitas layanan, kualitas informasi
 sumber : data diolah

Pada Tabel 8 di atas, diperoleh tingkat signifikansi (Sig) sebesar $0,000 < 0,05$ dan nilai fhitung sebesar $87,732 > f_{tabel} (3,07)$ hal tersebut berarti kualitas sistem, kualitas layanan, dan kualitas informasi berpengaruh secara simultan terhadap kepuasan pengguna aplikasi mobileJKN.

5. KESIMPULAN DAN SARAN

5.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan mengenai pengaruh kualitas sistem, kualitas layanan dan kualitas informasi terhadap kepuasan pengguna aplikasi mobileJKN, maka dapat disimpulkan sebagai berikut:

1. Variable kualitas sistem berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pengguna aplikasi
2. Variable kualitas layanan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pengguna aplikasi
3. Variable kualitas informasi berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pengguna aplikasi
4. Secara simultan atau Bersama-sama kualitas sistem, kualitas layanan dan kualitas informasi berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pengguna aplikasi mobileJKN

5.2 Saran

Berdasarkan hasil analisis dan kesimpulan yang diperoleh dalam penelitian ini, maka dapat disampaikan saran sebagai berikut:

1. Bagi Perusahaan

Berdasarkan hasil penelitian dapat dilihat bahwa kepuasan pengguna aplikasi JKN peserta BPJS Kesehatan di pengaruhi oleh kualitas sistem, kualitas layanan dan kualitas informasi yang ada pada aplikasi tersebut, maka disarankan agar tim BPJS terutama pengembangan sistem aplikasi mobile JKN dapat terus berinovasi demi kemudahan dan kenyamanan masyarakat pengguna BPJS Kesehatan.

2. Bagi Peneliti Selanjutnya

- a) Penelitian ini memiliki keterbatasan pada penentuan responden yang hanya terdiri dari masyarakat pengguna aplikasi mobile JKN yang berdomisili di Jabodetabek dan jumlah sampel yang belum terlalu banyak. Untuk penelitian sejenis atau lebih lanjut, disarankan agar memperluas responden yang digunakan.
- b) Bagi penelitian selanjutnya diharapkan agar dapat mengembangkan penelitian ini dengan menambah variabel-variabel baru lainnya yang tidak digunakan dalam penelitian ini sehingga dapat lebih menggambarkan fenomena lainnya yang terjadi di masyarakat terkait aplikasi mobile JKN.

DAFTAR PUSTAKA

- [1]. Ardianto, Agung, Silmi Fauziati, & Eko Nugroho. (2014). Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kepuasan Pengguna Akhir Sistem Informasi Sumber Daya Manusia (Studi Kasus di BPK-RI).
- [2]. DeLone, W., & McLean, E. (2003). The DeLone McLean Model of Information System Success: A Ten-Year Update. *Journal of Management Information System*, 19(4), 9- 30.
- [3]. Jogiyanto. (2007). *Model Kesuksesan Sistem Teknologi Informasi*. Yogyakarta: Andi.
- [4]. Jogiyanto. (2009). *Sistem Teknologi Informasi*. Yogyakarta: Penerbit Andi
- [5]. Khusna, Asmaul, dkk. (2021). Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Dan Penggunaan Berkelanjutan Aplikasi Mobile JKN di Kabupaten Sidoarjo. *Jurnal Informatika dan sistem Informasi (JIFoSI)*. Vol. 2 No. 2 Juli 2021. E-ISSN : 2722-130.
- [6]. Komala Rita. (2020). Analisis Kualitas Layanan Mobile JKN Terhadap Kepuasan Peserta Badan Penyelenggara Jaminan Sosial Kesehatan. *Jurnal Ilmu Manajemen dan Bisnis islam*. Vol. 6 Nomor 2 Ed. Juli-Desember 2020 Hal 188-199 p-ISSN : 2356-492x, e-ISSN : 2549-9270.
- [7]. Sugiyono. 2016. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*. Bandung: PTAlfabet.
- [8]. Tjiptono, F., & Chandra, G. (2011). *Service, Quality & Satisfaction* (Tiga ed.). Yogyakarta: Penerbit Andi.
- [9]. Wijiutami, S. S., & Octavia, D. 2017. Pengaruh E-Service Quality terhadap E-Satisfaction serta Dampaknya pada E-Loyalty Pelanggan E- Commerce C2c di Kota Jakarta dan Bandung. *E-Proceeding of Management*, 4(3), 2212–2220.
- [10]. Widiani, Y. N., & Abdullah. 2018. Kualitas Pelayanan E-Government Melalui Aplikasi E-Filing Kantor Pelayanan Pajak Pratama Bandung Cibeunying terhadap Kepuasan Pengguna Aplikasi. *Jurnal Riset Bisnis Dan Manajemen*, 11(2), 38–46.
- [11]. <https://www.bpjs-kesehatan.go.id/> (Diakses 27 Juni 2022)
- [12]. <https://www.ajnn.net/news/bpjs-kesehatan-buka-layanan-melalui-aplikasi-mobile-jkn/index.html> (diakses 20 Juni 2022)
- [13]. <https://tekno.kompas.com/read/2022/05/22/08010047/cara-daftar-program-rehab-via-mobile-jkn-buat-cicil-tunggakan-bpjs-dan> (diakses 09 Juni 2022)