

TINGKAT PENGETAHUAN, EFEKTIVITAS, DAN KEPUASAN PESERTA TERHADAP PENGGUNAAN APLIKASI MOBILE JKN DI WILAYAH KANTOR CABANG (KC) SURAKARTA

Nia Tri Utami, Ari Susanti

niatrtm@gmail.com , santisties@gmail.com

Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Surakarta

Abstrak

Kemajuan teknologi digital telah membawa perubahan signifikan dalam layanan kesehatan di Indonesia, salah satunya melalui aplikasi Mobile JKN yang dikembangkan oleh BPJS Kesehatan. Dengan populasi sebesar 279.029.645 jiwa dan lebih dari 266 juta peserta JKN, aplikasi ini berperan penting dalam meningkatkan akses layanan kesehatan. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis penggunaan aplikasi Mobile JKN, dengan fokus pada tingkat pengetahuan masyarakat, efektivitas aplikasi, dan kepuasan peserta. Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif untuk menganalisis perilaku dan motivasi peserta JKN di Surakarta yang menggunakan aplikasi Mobile JKN. Teknik pengambilan sampel yang diterapkan adalah *purposive* sampling menggunakan rumus rasio sebesar 97 responden, dengan kriteria peserta yang berdomisili di Surakarta dan menggunakan aplikasi Mobile JKN. Hasil diharapkan dapat memberikan wawasan tentang pengalaman pengguna dan dampaknya terhadap layanan kesehatan. Hasil dari penelitian menunjukkan bahwa tingkat pengetahuan berpengaruh positif signifikan, sedangkan efektivitas berpengaruh positif tetapi tidak signifikan. Responden lebih memilih menggunakan aplikasi karena syarat layanan kesehatan, bukan karena fitur. Kepuasan peserta terbukti berpengaruh signifikan positif, mendorong pengguna untuk terus menggunakan layanan. Temuan ini menekankan pentingnya pengetahuan dan kepuasan dalam meningkatkan penggunaan aplikasi Mobile JKN. Hasil dari riset yang telah diteliti menunjukkan bahwa Tingkat pengetahuan berpengaruh positif dan signifikan, meskipun pengguna masih mengalami kesulitan, Efektivitas berpengaruh positif tetapi tidak signifikan, Kepuasan peserta berpengaruh positif dan signifikan, mendorong penggunaan aplikasi. Kesimpulannya, tingkat pengetahuan dan kepuasan peserta adalah faktor penting dalam penggunaan aplikasi, sementara efektivitas tidak berkontribusi signifikan.

Abstract

Advances in digital technology have led to significant changes in healthcare in Indonesia, one through the Mobile JKN application developed by BPJS Health. With a population of 279,029,645 people and more than 266 million JKN participants, this application will play an important role in increasing access to healthcare. The purpose of this study is to analyze the use of the JKN mobile application, focusing on the general knowledge level, the effectiveness of the application and the satisfaction of the participants. This study uses a quantitative approach to analyze the behavior and motivation of JKN participants in Surakarta using the JKN mobile application. The sampling method used was convenience sampling using a random sample of 97 respondents, with the criterion that the participants lived in Surakarta and used the JKN mobile application. The results provide insight into user experiences and their impact on the healthcare system. The results of the study show that the level of knowledge is a significant benefit, while productivity is a positive but not significant benefit. Respondents

prefer to use apps because of health requirements, not because of features. Participant satisfaction has been shown to have significant benefits and encourage users to continue using the service. These findings emphasize the importance of knowledge and satisfaction in increasing the use of JKN mobile applications. It's a good but not important benefit, it's good and has a great benefit of participant satisfaction, which encourages use. Therefore, the level of knowledge and satisfaction of the participants is important to use the program, but the effectiveness is not significant.

A. PENDAHULUAN

Kemajuan teknologi digital telah membawa berbagai kemudahan bagi masyarakat, terutama dalam bidang kesehatan. Salah satu contohnya adalah aplikasi Mobile JKN yang dikembangkan oleh Badan Penyelenggara Jaminan Sosial Kesehatan (BPJS Kesehatan). Dengan jumlah penduduk Indonesia sebesar 279.029.645 jiwa per Februari 2024 yang dikutip dari web populationtoday.com, dan jumlah peserta JKN mencapai 266.830.436 jiwa per Desember 2023 (bpjskesehatan.go.id), aplikasi Mobile JKN memegang peran penting dalam menyediakan akses layanan kesehatan yang lebih baik bagi masyarakat. Inisiatif ini tidak hanya disambut baik oleh Menteri Komunikasi dan Informatika Rudiantara, tetapi juga dianggap sebagai langkah positif dalam mengubah industri kesehatan di Indonesia. Lebih dari 167 juta pengguna sosial media aktif per tanggal 21/02/2024 (data.goodstats.id).

Pemanfaatan program JKN juga terus meningkat, dari 92,3 juta per tahun pada 2014 menjadi 266,8 juta per tahun pada 2023. Dalam waktu 10 tahun, BPJS Kesehatan telah mampu mendaftarkan lebih dari 97 persen penduduk Indonesia menjadi peserta JKN. Pada umumnya BPJS Kesehatan berperan sebagai asuransi kesehatan yang wajib dimiliki oleh warga negara Indonesia. Dengan populasi yang besar seperti itu, tingkat pengetahuan masyarakat terhadap kemudahan akses pelayanan kesehatan melalui teknologi digital dapat secara signifikan mempengaruhi kualitas hidup dan kesehatan masyarakat secara keseluruhan. Hal itu membuat BPJS Kesehatan menerapkan pemanfaatan teknologi yang efektif untuk memudahkan peserta JKN. Kepuasan peserta JKN juga sangat berarti, karena mempengaruhi banyak hal seperti tingkat kepercayaan, kepatuhan dalam penggunaan layanan, efisiensi operasional hingga berpengaruh ke kesehatan peserta. Untuk meningkatkan kepuasan peserta JKN dengan upaya mendorong kemudahan akses pelayanan kesehatan, pemerintah terus melakukan inovasi khususnya di bidang teknologi, salah satunya yaitu membuat sebuah inovasi teknologi berupa aplikasi pendukung yang dikenal dengan Mobile JKN. Aplikasi Mobile JKN ini dapat diunduh oleh pengguna smartphone dan berfungsi untuk membantu peserta JKN dalam proses administrasi atau memperoleh informasi seputar program JKN–KIS. Sistem yang dihadirkan pada aplikasi layanan online Mobile JKN ini dapat mempermudah peserta JKN dalam melakukan pendaftaran pada FKTP dan FKRTL, melihat informasi kepesertaan, iuran biaya bagi peserta Non PBPU (Pekerja Mandiri), hingga perubahan data peserta. Efektivitas aplikasi Mobile JKN ini tidak hanya memudahkan peserta dalam mengakses informasi dan layanan kesehatan, tetapi juga memberikan potensi untuk meningkatkan efisiensi dan keterjangkauan layanan tersebut. Perkembangan aplikasi digital dalam bidang kesehatan memang menjadi dorongan positif bagi industri, karena mendorong inovasi dan peningkatan dalam pelayanan kesehatan secara keseluruhan. Hal ini sejalan dengan upaya untuk menciptakan perubahan yang positif dalam landscape industri kesehatan di Indonesia, menjadikan teknologi sebagai salah satu kunci utama dalam meningkatkan kualitas hidup dan kepuasan masyarakat.

Penggunaan merupakan faktor penting yang mempengaruhi keberhasilan implementasi teknologi, sehingga faktor yang menentukan penerimaan dapat menentukan keberhasilan atau kegagalan implementasi. Model TAM bertujuan untuk mengetahui bagaimana pengguna menerima dan menggunakan sistem atau teknologi informasi (Prasetyo, 2016). TAM yaitu sebuah model untuk menjelaskan dan memprediksi sikap

pengguna terhadap suatu teknologi berdasarkan pengaruh dua faktor, yaitu persepsi pemanfaatan (*perceived usefulness*) dan persepsi kemudahan penggunaan (*perceived ease of use*) (Febriana Sulistya Pratiwi., 2022). TAM adalah teori yang telah diuji oleh banyak penelitian, sebagian besar hasilnya mendukung dan menarik kesimpulan bahwa TAM model penelitian yang baik. Penelitian Wulandari (2019) menyatakan bahwa pelayanan berbasis online melalui aplikasi JKN Mobile sudah cukup efektif, hal ini berdasarkan ungkapan masyarakat yang sudah menggunakan aplikasi JKN Mobile. Namun masih banyak juga masyarakat yang belum menggunakan aplikasi ini dikarenakan belum memahami dalam menggunakan aplikasi tersebut. Meskipun banyak peserta merasa puas, ada juga beberapa tantangan yang dihadapi seperti kendala teknis, keterbatasan akses internet di daerah terpencil, dan kurangnya pengetahuan dan literasi digital di kalangan peserta tertentu.

Secara keseluruhan, penggunaan teknologi dalam layanan JKN memberikan kontribusi positif terhadap pengalaman peserta, meskipun masih ada ruang untuk perbaikan. Berdasarkan data total capaian UHC pada Kantor Cabang Surakarta per tanggal 31 Januari 2024 (Surakarta, Sukoharjo, Karanganyar, Sragen, Wonogiri) BPJS Kesehatan berhasil mendaftarkan 92,91% atau 4.218.125 dari 4.539.838 total penduduk KC. Surakarta sebagai peserta JKN. Dengan capaian peserta JKN yang sangat tinggi, pegawai BPJS Kesehatan tidak lepas dari permasalahan kepuasan peserta yang ada di kantor seperti keluhan peserta terhadap antrean yang lama di kantor saat hendak mengurus BPJS Kesehatan mereka. Pihak BPJS Kesehatan menyebutkan bahwa penyebab dari permasalahan terhadap antrean peserta yang menumpuk di kantor BPJS Kesehatan ialah banyaknya peserta JKN di wilayah KC. Surakarta yang belum mengetahui dan menggunakan aplikasi Mobile JKN yang seharusnya beberapa pelayanan peserta seperti informasi kepesertaan, cek tagihan iuran, perubahan data, dan lain-lain bisa diakses sendiri dimana saja tanpa harus datang ke kantor BPJS Kesehatan.

Oleh karena itu penelitian ini berfokus pada analisis tingkat penggunaan aplikasi online Mobile JKN dengan memperhatikan faktor faktor yang mendukung seperti Tingkat Pengetahuan Masyarakat, Efektivitas, dan Kepuasan peserta JKN. Faktor faktor tersebut sangat berpengaruh apabila aplikasi online Mobile JKN itu banyak dikenal masyarakat dan efektif, peserta JKN akan merasa puas sehingga dapat mempengaruhi penggunaan layanan berbasis online yang bisa diakses dimana saja tanpa harus datang ke kantor BPJS Kesehatan.

Rumusan Masalah

1. Apakah Terdapat Pengaruh Tingkat Pengetahuan Masyarakat Terhadap Penggunaan Aplikasi Mobile JKN di KC. Surakarta?
2. Apakah Terdapat Pengaruh Efektivitas Terhadap Penggunaan Aplikasi Mobile JKN di KC. Surakarta?
3. Apakah Terdapat Pengaruh Kepuasan Peserta Terhadap Penggunaan Aplikasi Mobile JKN di KC. Surakarta?

B. KAJIAN TEORI

1. Penggunaan Aplikasi

Technology Acceptance Model (TAM) adalah sebuah teori yang digunakan untuk menjelaskan perilaku pengguna terhadap teknologi informasi. Model ini pertama kali dikembangkan oleh Fred Davis pada tahun 1989 dan telah menjadi dasar bagi banyak penelitian tentang adopsi teknologi sejak saat itu. Technology Acceptance Model merupakan teori yang digunakan untuk memprediksi tingkat penerimaan pemakaian

teknologi yang berdasarkan persepsi terhadap kemudahan penggunaan teknologi informasi dan mempertimbangkan manfaatnya. TAM menjelaskan secara sederhana hubungan sebab akibat antara perilaku dan keyakinan (manfaat suatu sistem informasi dan kemudahan), tujuan, serta penggunaan aktual dari pengguna sistem informasi. TAM memiliki 5 variabel utama yang digunakan untuk memprediksi penerimaan pengguna yaitu persepsi kegunaan (*perceived ease of use*), kemanfaatan (*perceived usefulness*), sikap dalam menggunakan (*attitude toward using*), perilaku untuk tetap menggunakan (*behavioral intention to use*), dan kondisi nyata penggunaan sistem (*actual system usage*) (Febriana Sulistya Pratiwi., 2022)

Menurut Panjimhs (2019), Penggunaan adalah salah satu konsep dasar yang tak terhindarkan dalam kehidupan sehari-hari. Secara sederhana, Secara sederhana, penggunaan merujuk pada tindakan atau proses menggunakan sesuatu. Namun, untuk memahami lebih dalam kita perlu menjelajahi lebih dari sekedar definisi formalnya. Menurut R. Eko I. dan Djokopran (2012:08), aplikasi merupakan proses atau prosedur aliran data dalam infrastruktur teknologi informasi yang dapat dimanfaatkan oleh para pengambil keputusan yang sesuai dengan jenjang dan kebutuhan (relevan). Dalam konteks aplikasi mobile JKN, persepsi kegunaan bisa mengacu pada seberapa efektif aplikasi dalam memberikan akses informasi yang dibutuhkan tentang jaminan kesehatan, prosedur klaim yang mudah, dan fasilitas pelayanan kesehatan yang tersedia. Salah satu contoh relevansi persepsi tentang kegunaan berdasarkan teori TAM yaitu pada peserta JKN di wilayah KC Surakarta mungkin akan lebih menerima penggunaan aplikasi mobile JKN jika mereka percaya bahwa aplikasi tersebut dapat membantu mereka dengan cepat mengakses informasi tentang manfaat jaminan kesehatan, prosedur klaim yang efektif, dan pemilihan fasilitas kesehatan yang sesuai dengan kebutuhan mereka. Dengan indikator mengukur sejauh mana peserta JKN percaya bahwa penggunaan aplikasi mobile JKN akan memudahkan mereka dalam mengakses informasi dan layanan kesehatan, serta meningkatkan pengalaman menggunakan layanan JKN secara keseluruhan. Sedangkan Persepsi Kemudahan Penggunaan (*Perceived Ease of Use*) yang merupakan tingkat keyakinan pengguna bahwa menggunakan teknologi tidak memerlukan usaha yang berlebihan. Aplikasi mobile JKN yang mudah digunakan akan lebih cenderung diterima oleh pengguna, terutama bagi mereka yang mungkin tidak terbiasa dengan teknologi digital secara mendalam. Salah satu contoh relevansi kemudahan penggunaan berdasarkan teori TAM adalah pada tingkat literasi digital dan tingkat keterampilan teknologi di wilayah KC Surakarta dapat mempengaruhi persepsi kemudahan penggunaan aplikasi mobile JKN. Semakin mudah aplikasi tersebut digunakan, semakin besar kemungkinan peserta JKN akan terus berkomitmen dalam penggunaan aplikasi Mobile JKN. Dengan pengukuran seberapa mudah peserta JKN memahami antarmuka aplikasi, prosedur navigasi, dan kemampuan untuk menyelesaikan tugas-tugas seperti mengajukan klaim atau memeriksa status klaim secara mandiri. Dari penelitian (Febriana Sulistya Pratiwi., 2022) dapat disimpulkan indikator yang mempengaruhi dalam penggunaan aplikasi berdasarkan teori yang diambil dari TAM yaitu:

- a. Persepsi kegunaan.
- b. Persepsi kemudahan pengguna.
- c. Minat perilaku pengguna.

2. Tingkat Pengetahuan

Menurut Notoatmodjo (dalam Albunsyary 2020) Pengetahuan merupakan kemampuan seseorang yang mempengaruhi terhadap tindakan yang dilakukan. Pengetahuan yaitu seseorang yang tidak secara mutlak dipengaruhi oleh pendidikan karena pengetahuan juga dapat diperoleh dari pengalaman masa lalu, namun tingkat pendidikan turut menentukan

mudah tidaknya seseorang menyerap dan memahami informasi yang diterima yang kemudian menjadi dipahami (Vladimir, 2020). Dalam konteks kesehatan atau aplikasi seperti JKN (Jaminan Kesehatan Nasional), tingkat pengetahuan dapat mencakup pemahaman individu tentang fasilitas pelayanan kesehatan yang tersedia, prosedur klaim atau penggunaan layanan kesehatan, hak dan kewajiban dalam menggunakan jaminan kesehatan, manfaat yang diberikan oleh program jaminan kesehatan, dan risiko dan perlindungan terhadap risiko kesehatan tertentu. Tingkat pengetahuan seringkali menjadi faktor penting dalam keputusan dan perilaku individu terkait kesehatan. Masyarakat yang memiliki tingkat pengetahuan yang tinggi tentang program kesehatan, seperti JKN, cenderung lebih mampu memanfaatkan pelayanan kesehatan yang ada secara efektif dan efisien. Indikator yang dipilih dari penelitian ini menggunakan kutipan dari (Vladimir, 2020) yang diutarakan oleh Notoatmodjo (dalam Albunsiyary 2020) Tingkat pengetahuan mempunyai beberapa tingkatan yaitu:

- a. Tahu (*know*). Merupakan tingkat pengetahuan yang paling rendah diartikan mengingat suatu materi yang telah dipelajari sebelumnya untuk mengukur bahwa orang tahu tentang sesuatu dengan menggunakan kata kerja antara lain menyebutkan, mendefinisikan, menguraikan dan sebagainya.
- b. Memahami (*comprehension*). Merupakan suatu kemampuan untuk menjelaskan secara benar tentang objek yang diketahui dan dapat menginterpretasikan materi tersebut secara benar. bila telah paham secara objek, maka kita harus menjelaskan, menerangkan, menyebutkan contoh, menyimpulkan dan meramalkan terhadap objek yang dipelajari.
- c. Aplikasi (*application*). Merupakan suatu kemampuan untuk menggunakan materi yang telah dipelajari pada situasi dan kondisi yang sebenarnya. Analisis (*analysis*). Merupakan suatu kemampuan untuk menjabarkan materi atau objek ke dalam komponen-komponen tertentu, tetapi dalam struktur organisasi tersebut dan mempunyai hubungan satu sama lain.

H1: Tingkat Pengetahuan berpengaruh terhadap penggunaan aplikasi Mobile JKN di Wilayah KC. Surakarta

3. Efektivitas Aplikasi Mobile JKN

Efektivitas biasanya dianggap sebagai Tingkat pencapaian tujuan fungsional dan operasional. Pada dasarnya, efektivitas adalah tingkat pencapaian tujuan dari sebuah organisasi. Sejauh mana seseorang mencapai hasil yang diharapkan dan seberapa baik pekerjaan mereka dilakukan disebut efektivitas. Ini berarti bahwa jika pekerjaan dilakukan sesuai rencana, itu akan dianggap efisien tanpa kehilangan waktu, tenaga, atau hal-hal lain. Menurut Sondang (dalam Othenk, 2008), efektivitas didefinisikan sebagai penggunaan sumber daya energi, sarana, dan prasarana yang telah ditetapkan secara sadar untuk menghasilkan produk dalam jumlah besar dalam pelayanan kegiatan yang dilakukan. Penggunaan sumber daya, sarana, dan prasarana sampai batas tertentu yang sengaja diputuskan terlebih dahulu disebut efektivitas. Selain itu, efektivitas mengacu pada keberhasilan dalam hal apakah tujuan yang dicapai tercapai apabila hasil kegiatan mendekati tujuan. Efektivitas aplikasi Mobile JKN dapat diartikan sebagai kemampuan aplikasi tersebut untuk mencapai tujuan-tujuan spesifik yang terkait dengan penyediaan layanan kesehatan bagi peserta JKN. Tujuan-tujuan ini dapat meliputi kemudahan akses, peningkatan pelayanan, peningkatan pemahaman peserta. Dalam (Wulanadary, 2019) Ada beberapa kriteria indikator yang dapat digunakan untuk mengukur efektivitas kerja suatu organisasi yang memberikan pelayanan yaitu :

- a. Waktu, Kriteria pertama dalam mengukur sebuah efektivitas yaitu seberapa cepat unit kerja dalam suatu organisasi menyampaikan layanan kepada pelanggan. Namun, cara masyarakat menggunakan ukuran apakah suatu layanan dikatakan cepat atau tidak

sangat bervariasi artinya, sebagian orang mungkin merasa dihormati dalam hal waktunya dan pelayanan yang diterimanya memuaskan, sementara sebagian lainnya mungkin juga merasa masih terlalu lama. Jelas bahwa selain evaluasi subjektif, elemen waktu dapat digunakan sebagai ukuran efektivitas dan efisiensi kerja suatu organisasi.

- b. Kecermatan, Kecermatan dapat digunakan sebagai ukuran efektivitas dari suatu pekerjaan. Misalnya jika peserta menerima pelayanan yang kurang dari apa yang seharusnya mereka terima, mereka cenderung menilai bahwa pekerjaan yang dilakukan oleh pihak yang bertanggung jawab kurang efisiensi. Walaupun mereka menerima pelayanan dalam waktu singkat karena pemberian layanan yang tidak cermat tentu membuat pelanggan kecewa.
- c. Gaya, pemberian layanan ukuran lain yang dapat digunakan untuk mengukur seberapa efektif dan efisien suatu organisasi yaitu gaya pemberian layanan. Gaya di sini mengacu pada cara wartawan memberikan layanan kepada klien organisasi. Mungkin bagi orang yang baru datang ke suatu tempat untuk menerima pelayanan dari organisasi tertentu bahwa cara pelayanannya tidak sesuai dengan selera. Perasaan tidak sesuai itu subjektif

H2: Efektivitas Aplikasi Mobile JKN berpengaruh terhadap penggunaan aplikasi Mobile JKN di Wilayah KC. Surakarta

4. Kepuasan Peserta

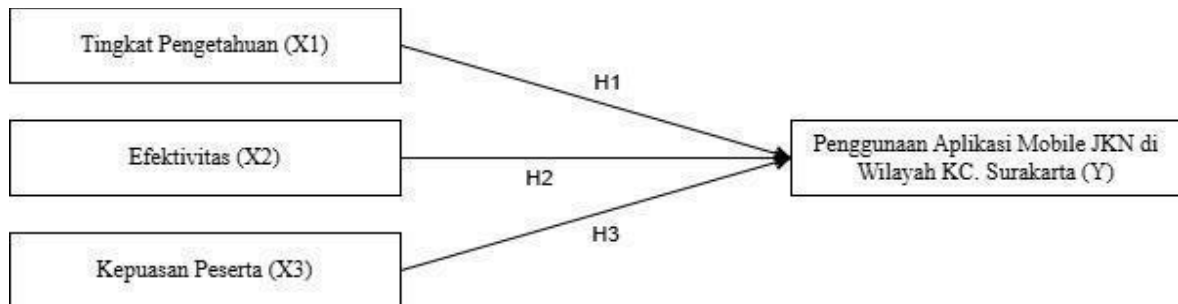
Kepuasan (*satisfactions*) berasal dari kata “statis” yang berarti cukup baik, memadai dan “*Facio*” yang artinya melakukan atau membuat. Pengertian Kepuasan menurut beberapa ahli yaitu menurut (Kotler dan Keller 2008:138) dalam (Fauziah, 2021) kepuasan (*satisfaction*) adalah perasaan senang atau kecewa seseorang yang muncul karena membandingkan kinerja yang telah dipersepsikan produk (atau hasil) terhadap ekspektasi mereka. Sedangkan menurut (Tjiptono, 2007) dalam (Caron & Markusen, 2016) kepuasan merupakan evaluasi konsumen setelah membeli sebuah produk dari berbagai sistem dari alternatif produk yang ada untuk dikonsumsi. Memahami dan mengetahui keinginan yang dibutuhkan oleh peserta JKN adalah hal yang sangat penting. Kepuasan peserta JKN merupakan dampak terbesar dari penerapan hal tersebut. Peserta JKN yang merasa puas adalah sebuah kebanggaan, karena dianggap sebagai tanda bahwa pegawai BPJS telah melakukan tugasnya secara profesional. Namun apabila Peserta JKN merasa tidak puas, itulah yang menjadi masalah. Ketika Peserta JKN merasa tidak puas atas pelayanan yang diberikan pegawai BPJS, mereka akan menginformasikan pengalaman kurang berkenan tersebut dua kali lebih hebat kepada orang lain. Hal yang dapat dilakukan perusahaan atau instansi untuk menciptakan sebuah kepuasan adalah dengan mengelola sistem yang ada, serta meningkatkan mutu pelayanannya (Zilah & Adinugraha, 2023).

Penelitian (Zilah & Adinugraha, 2023) menyatakan berdasarkan prinsip pelayanan yang telah ditetapkan oleh Pemerintah Indonesia sebagaimana tertuang dalam Keputusan Menteri Aparatur Negara (KEMENPAN) Nomor 25 Tahun 2004, terdapat 14 unsur yang “relevan” dan “reliable” sebagai unsur minimal yang harus ada untuk dasar pengukuran indikator kepuasan masyarakat adalah sebagai berikut:

- a. Prosedur pelayanan, yaitu kemudahan tahapan pelayanan yang diberikan kepada masyarakat dilihat dari sisi kesederhanaan alur pelayanan.
- b. Persyaratan pelayanan, yaitu teknis dan administratif yang diperlukan untuk mendapatkan pelayanan sesuai dengan jenis pelayanannya.
- c. Kejelasan petugas pelayanan, yaitu keberadaan dan kepastian petugas yang memberikan pelayanan (nama, jabatan, serta kewenangan dan tanggung jawabnya).
- d. Kedisiplinan petugas pelayanan, yaitu kesungguhan petugas dalam memberikan pelayanan terutama terhadap konsistensi waktu kerja sesuai ketentuan yang berlaku.

H3: Kepuasan Peserta JKN berpengaruh terhadap penggunaan aplikasi Mobile JKN di Wilayah KC. Surakarta

Kerangka Pemikiran



Gambar 1. Kerangka pemikiran

C. METODE PENELITIAN

1. Objek Penelitian

Objek penelitian ini adalah peserta JKN yang pernah menggunakan aplikasi Mobile JKN berdomisili KC. Surakarta.

2. Pendekatan dan Jenis Penelitian.

Penelitian ini menggunakan teknik kuantitatif. Moleong (2013) Menyatakan bahwa penelitian kuantitatif ialah teknik yang mempunyai tujuan dan maksud dalam mengenal peristiwa yang dihadapi oleh subjek riset misalnya perilaku tindakan dan motivasi yang ditulis dengan teknis mendeskripsikannya pada wujud bahasa atau kata-kata yang dapat dipahami dan jelas artinya (Sari & Susanti, 2023).

Dalam penelitian ini menggunakan jenis penelitian asosiatif untuk mengidentifikasi sejauh mana pengaruh variabel X yang terdiri dari Tingkat pengetahuan (X1), Efektivitas (X2), dan Kepuasan peserta (X3) terhadap variabel Y Penggunaan aplikasi Mobile JKN di Wilayah KC. Surakarta secara parsial. Instrumen pengumpul data yang dapat digunakan dalam metode penelitian kuantitatif seperti angket/kuesioner.

3. Sumber Data

Sumber data merupakan subjek dari mana data yang diperoleh. Apabila peneliti menggunakan kuesioner atau wawancara dalam pengumpulan datanya, maka sumber data disebut responden, yaitu orang merespon atau menjawab pertanyaan-pertanyaan peneliti, baik pertanyaan tertulis maupun lisan (Suharsimi Arikunto, 2019). Data yang digunakan dalam penelitian ini adalah data primer dan data sekunder.

Sumber data primer adalah data yang diperoleh langsung dari sumber utama tanpa perantara. Data primer yang digunakan dalam penelitian ini dikumpulkan secara langsung oleh peneliti melalui metode kuesioner yang disebarakan kepada responden yang telah ditentukan. Sumber data sekunder adalah data yang diperoleh dari sumber yang sudah ada, seperti laporan, jurnal, buku, atau data yang dikumpulkan oleh pihak lain (media perantara). Data ini biasanya telah diolah atau dianalisis sebelumnya. Sumber data sekunder yang ada pada penelitian ini berupa data yang diperoleh dari buku, jurnal, dan penelitian terdahulu untuk melengkapi data primer.

4. Populasi dan Sampel

Populasi merupakan jumlah seluruh objek atau subjek yang mempunyai ciri-ciri dan sifat-sifat tertentu yang diidentifikasi oleh peneliti dan kemudian ditarik kesimpulannya. Subjek dari penelitian ini peserta JKN berdomisili KC. Surakarta yang pernah menggunakan aplikasi Mobile JKN. Ketika populasi besar, peneliti tidak mungkin mengikut sertakan semua orang dalam penelitian karena adanya keterbatasan dana, tenaga, dan waktu memungkinkan peneliti menggunakan sampel yang diambil dari populasi tersebut.

Menurut Sugiyono (2010:62) dalam (Yunila, 2022) sampel merupakan bagian dari jumlah dan karakteristik yang dimiliki oleh populasi. Teknik pengambilan sampel yang digunakan dalam penelitian ini adalah *purposive sampling*, yaitu teknik penentuan sampel dengan menggunakan pertimbangan-pertimbangan tertentu. Kriteria pengambilan sampling pada penelitian ini meliputi :

- a. Peserta JKN (BPJS Kesehatan) yang berdomisili Surakarta
- b. Terdapat dan menggunakan aplikasi Mobile JKN di Handphone

Dalam penelitian ini peneliti menggunakan rumus Rao Purba (1996) untuk menentukan jumlah sampel. Rao Purba (1996) ini digunakan karena pengguna aplikasi Mobile JKN yang berdomisili KC. Surakarta berukuran banyak dan tidak diketahui jumlahnya. Maka menggunakan perhitungan sebagai berikut :

$$n = \frac{Z^2}{4 + (M_{oe})^2}$$

Keterangan :

N = Ukuran sampel

Z = Tingkat keyakinan dalam menentukan sampel 95% = 1,96

M_{oe} = Margin of error atau kesalahan maksimum yang bisa ditoleransi di sini ditetapkan sebesar 10%

Dengan rumus tersebut maka dapat dilihat ukuran sampel minimal yang harus dicapai dalam penelitian ini adalah sebesar:

$$n = \frac{1,96^2}{4(0,10)^2}$$

$$n = 96,04$$

Berdasarkan rumus tersebut, sampel yang dapat diambil dari populasi minimal sebanyak 96,04 orang dibulatkan 97 responden.

5. Teknik Pengumpulan Data

Teknik pada pengumpulan data adalah metode yang digunakan peneliti untuk mengungkapkan atau mengumpulkan informasi kuantitatif dari responden, tergantung dari ruang lingkup penelitian. Metode dalam pengumpulan data pada penelitian ini ialah survei. Metode survei yang digunakan adalah dengan cara kuesioner disebar kepada narasumber secara online melalui *google form*. Survei berisikan pertanyaan - pertanyaan sejalan dengan indikator riset dan di ukur mempergunakan skala ukur likert 1 hingga 5.

Selanjutnya dilakukan uji statistic untuk mengetahui hubungan antara tingkat pengetahuan, efektivitas, dan kepuasan pada penggunaan aplikasi Mobile JKN di wilayah KC. Surakarta.

6. Definisi Operasional

Definisi operasional adalah variabel penelitian yang tujuannya adalah untuk memahami makna dari masing-masing variabel penelitian sebelum dilakukan analisis. Berikut merupakan tabel operasional variabel yang digunakan dalam penelitian ini yaitu tingkat pengetahuan, efektivitas, kepuasan peserta sebagai variabel independen, penggunaan aplikasi Mobile JKN di wilayah KC. Surakarta sebagai variabel dependen.

Tabel 1, Hasil definisi operasional

No	Variabel	Indikator
1.	Tingkat Pengetahuan (X1)	1.Tahu (<i>know</i>) 2.Memahami (<i>comprehension</i>) 3.Aplikasi (<i>application</i>) 4.Analisis (<i>analysis</i>) (Vladimir, 2020)
2.	Efektivitas (X2)	5. Waktu 6. Kecermatan 7. Gaya (Wulanadary, 2019)
3.	Kepuasan Pengguna (X3)	8. Prosedur 9. Persyaratan 10. Kejelasan 11. Kedisiplinan (Zilah & Adinugraha, 2023)
4.	Penggunaan Aplikasi Mobile JKN (Y)	12. Kegunaan 13. Kemudahan 14. Minat Perilaku (Febriana Sulistya Pratiwi., 2022)

Sumber: Data sekunder diolah, 2024

7. Teknik Analisis Data

Teknik analisis data merupakan cara untuk memproses data menjadi informasi (Sugiyono, 2017). Analisa data digunakan untuk mendapatkan solusi atas permasalahan yang sedang diteliti. Alat uji yang digunakan di penelitian ini sebagai berikut:

A. Uji Kualitas / Instrumen Data

Pengujian kualitas atau instrumen data menggunakan dua metode, yaitu

1) Uji Validitas

Uji validitas digunakan untuk mengukur valid atau tidaknya suatu kuesioner. Kuesioner dapat dikatakan valid apabila pertanyaan yang terdapat pada kuesioner mampu untuk mengungkapkan sesuatu yang akan diukur oleh kuesioner tersebut. Menurut Sugiyono (2013) dalam (Herliza & Saputri, 2016) validitas merupakan derajat ketepatan antara data yang terjadi pada objek penelitian dengan data yang dapat dilaporkan oleh peneliti. Pengujian validitas kuesioner yang digunakan dalam penelitian ini menggunakan metode product moment. Nurusyifa (2018) menyatakan bahwa penilaian uji validitas dengan taraf signifikansi (α) = 0,05, jika r hitung $>$ r tabel maka skor masing-masing item pertanyaan dikatakan valid. Pengujian validitas dalam penelitian ini dilakukan dengan bantuan komputer menggunakan program SPSS for Windows versi 25.

2) Uji Reliabilitas

Pengujian reliabilitas dilakukan untuk mengetahui reliabel atau tidaknya instrumen penelitian yang telah dibuat. Pengujian reliabilitas dalam penelitian ini menggunakan teknik Cronbach Alpha. Menurut Ghazali (2006) dalam (Ayunita, 2018) jika koefisien reliabilitas $>$ 0,60 maka instrumen memiliki reliabilitas yang baik. Jika nilai koefisien reliabilitas $<$ 0,60 maka instrumen memiliki reliabilitas yang kurang baik.

B. Uji Asumsi Klasik

Pengujian asumsi klasik menggunakan tiga metode, yaitu

1) Uji Normalitas

Pengujian normalitas data dimaksudkan untuk menguji apakah dalam model regresi variabel residual atau pengganggu mempunyai distribusi normal atau tidak. Uji normalitas data dalam penelitian ini menggunakan uji Kolmogorov Smirnov. Menurut Ghazali (2006) dalam Almustofa (2014) jika signifikansi $>$ 0,05 maka variabel berdistribusi normal sedangkan jika signifikansi $<$ 0,05 maka variabel tidak berdistribusi normal.

2) Uji Multikolinearitas

Pengujian normalitas data dimaksudkan untuk menguji apakah dalam model regresi variabel residual atau pengganggu mempunyai distribusi normal atau tidak. Uji normalitas data dalam penelitian ini menggunakan uji Kolmogorov Smirnov. Menurut Ghazali (2006) dalam Almustofa (2014) jika signifikansi $>$ 0,05 maka variabel berdistribusi normal sedangkan jika signifikansi $<$ 0,05 maka variabel tidak berdistribusi normal.

3) Uji Heterokedasitas

Pengujian normalitas data dimaksudkan untuk menguji apakah dalam model regresi variabel residual atau pengganggu mempunyai distribusi normal atau tidak. Uji normalitas data dalam penelitian ini menggunakan uji Kolmogorov Smirnov. Menurut Ghazali (2006) dalam Almustofa (2014) jika signifikansi > 0,05 maka variabel berdistribusi normal sedangkan jika signifikansi < 0,05 maka variabel tidak berdistribusi normal.

C. Uji Hipotesis

Pengujian hipotesis ini menggunakan tiga metode, yaitu

1) Uji Regresi Linier Berganda

Metode analisis yang digunakan dalam penelitian ini adalah analisis regresi linier berganda, metode ini dipilih karena variabel dependen atau terikat dipengaruhi oleh lebih dari satu variabel independen atau bebas. Model persamaan yang digunakan dalam metode analisis regresi linier berganda adalah sebagai berikut :

$$Y = a + b_1X_1 + b_2X_2 + b_3X_3 + e$$

Keterangan :

Y : Penggunaan Layanan Online Aplikasi Mobile JKN

a : Konstanta

b₁-b₃ : Koefisien regresi

X₁ : Tingkat Pengetahuan

X₂ : Keefektifan

X₃ : Kepuasan Pengguna

e : Standard error

2) Uji Parameter individual atau parsial (uji t)

Uji t digunakan untuk menguji bagaimana pengaruh variabel independen terhadap variabel dependen secara parsial atau individu. Uji ini dapat dilakukan dengan membandingkan t hitung dengan t tabel atau dengan melihat kolom signifikansi. Apabila sig. < 0,05 atau = 0,05 maka dapat dikatakan bahwa suatu variabel independen secara individu mempengaruhi variabel dependen Ghazali (2006) dalam (Amelia, Nurusyifa, 2024).

3) Uji Koefisien Determinasi

Koefisien determinasi (R²) digunakan untuk mengukur seberapa besar kontribusi variabel independen terhadap variabel dependen. Nilai R yang kecil menunjukkan kemampuan variabel-variabel independen dalam menjelaskan variasi variabel dependen amat terbatas. Nilai yang mendekati satu berarti variabel-variabel independen memberikan hampir semua informasi yang dibutuhkan untuk memprediksi variasi variabel dependen Ghazali (2006) dalam (Aritonang & Arisman, 2017).

HASIL DAN PEMBAHASAN

A. HASIL

1. ANALISIS DESKRPSI RESPONDEN

Tabel 2. Hasil identitas responden

Karakteristik	Kategori	Jumlah	Presentase (%)
Jenis Kelamin	Laki-laki	41	42.3
	Perempuan	56	57.7
Usia	17-25 Tahun	57	58.8
	26-35 Tahun	21	21.6
	36-45 Tahun	10	10.3
	>45 Tahun	9	9.3

Sumber : Data primer diolah,2024

Berdasarkan data pada tabel diatas menunjukkan bahwa jumlah jenis kelamin responden perempuan lebih banyak daripada jumlah jenis kelamin responden laki-laki . Sedangkan untuk usia responden paling banyak yaitu responden yang berusia 17-25 tahun dengan jumlah 57 dari 97 responden, dan usia responden yang paling sedikit yaitu responden yang berusia >45 tahun yang berjumlah 9 dari 97 responden.

2. UJI INSTRUMEN DATA

a. Uji Validitas

Tabel 3. Hasil uji validitas

Variabel	Indikator	r hitung	r tabel	Nilai sig
Tingkat Pengetahuan	TP1	0.860	0.1996	0.000
	TP2	0.896	0.1996	0.000
	TP3	0.861	0.1996	0.000
	TP4	0.793	0.1996	0.000
Efektivitas	E1	0.926	0.1996	0.000
	E2	0.913	0.1996	0.000
	E3	0.855	0.1996	0.000
Kepuasan Peserta	KP1	0.923	0.1996	0.000
	KP2	0.818	0.1996	0.000
	KP3	0.843	0.1996	0.000
	KP4	0.931	0.1996	0.000
Penggunaan Aplikasi	PA2	0.874	0.1996	0.000
	PA3	0.915	0.1996	0.000
	PA4	0.836	0.1996	0.000

Sumber : Data primer diolah, 2024

Menurut hasil data dari tabel diatas, variabel pada Tingkat Pengetahuan (X1), Efektivitas (X2), Kepuasan Peserta (X3) memiliki nilai r hitung < 0.1996 r tabel yang dinyatakan valid.

b. Uji Reliabilitas

Tabel 4. Hasil uji reliabilitas

Variabel	Nilai <i>Cronbach's Alpha</i>	Nilai Kritis
Tingkat Pengetahuan (X1)	0.872	0.60
Efektivitas (X2)	0.879	0.60
Kepuasan Peserta (X3)	0.902	0.60
Penggunaan Aplikasi (Y)	0.838	0.60

Sumber : Data primer diolah, 2024

Berdasarkan hasil data dari analisis reliabilitas tersebut memperlihatkan bahwasannya nilai *Cronbach's Alpha* > 0.60 , sehingga diketahui seluruh variabel dalam kuesioner yang digunakan dalam penelitian dikatakan reliabel.

3. UJI ASUMSI KLASIK

a. Uji Normalitas

Berdasarkan hasil pengujian Normalitas menggunakan metode Kolmogorov-Smirnov Test menunjukkan hasil yang signifikansi sebesar 0,068 yang bermakna lebih besar dari 0,05, maka data pada riset ini terdistribusi dengan normal.

b. Uji Multikolinieritas

Tabel 5. Hasil pengujian multikolinieritas

Variabel	Tolerance	VIF
Tingkat Pengetahuan (X1)	0.283	3.534
Efektivitas (X2)	0.248	4.029
Kepuasan Peserta (X3)	0.192	5.195

Sumber : Data primer diolah, 2024

Pada hasil uji ini memperlihatkan nilai diketahui semua model pada persamaan menunjukkan nilai VIF < 10 dan nilai *Tolerance* > 0.10 yang bermakna terbebas dari gejala multikolinieritas.

c. Uji Heterokedastisitas

Tabel 6. Hasil uji heteroskedastisitas

Variabel	Sig (2-tailed)
Tingkat Pengetahuan (X1)	0.226
Efektivitas (X2)	0.862

Sumber : Data primer diolah, 2024

Hasil pada pengujian heteroskedastisitas dengan uji glejser memperlihatkan nilai signifikansi seluruh variabel bebas > 0.05 , yang berarti persamaan model penelitian ini terbebas dari heteroskedastisitas.

4. UJI HIPOTESIS

a. Uji Regresi Linier Berganda

Tabel 7. Hasil uji regresi linier berganda

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients		Sig.
	B	Std. Error	Beta	t	
(Constant)	.836	.608		1.376	.172
X1	.150	.074	.188	2.027	.045
X2	.166	.097	.170	1.720	.089
X3	.417	.083	.563	5.002	.000

a. Dependent Variable: Y

Sumber : Data primer diolah, 2024

Model persamaan yang digunakan dalam metode analisis regresi linier berganda sebagai berikut :

$$Y = a + b_1X_1 + b_2X_2 + b_3X_3 + e$$

$$Y = 0.836 + 0.150X_1 + 0.166X_2 + 0.417X_3$$

Penjelasan hasil regresi dari persamaan regresi di atas sebagai berikut :

$$\text{Konstan} = 0.836$$

Nilai konstanta sebesar 0.836 yang mengandung arti bahwa nilai konsisten variabel partisipasi sebesar 0.836.

$$\text{Tingkat Pengetahuan (X1)} = 0.150$$

Koefisien regresi variabel Tingkat Pengetahuan (X1) sebesar 0.150 yang menyatakan bahwa setiap penambahan 1% nilai Tingkat Pengetahuan, maka nilai partisipasi bertambah sebesar 0.150. koefisien regresi tersebut bernilai positif, sehingga dapat dikatakan bahwa arah pengaruh variabel X1 terhadap Y adalah positif. Dengan kata lain peningkatan dalam Tingkat Pengetahuan (X1) menyebabkan peningkatan dalam Penggunaan Aplikasi Mobile JKN.

$$\text{Efektivitas (X2)} = 0.166$$

Koefisien regresi X1 sebesar 0.166 yang menyatakan bahwa setiap penambahan 1% nilai Efektivitas, maka nilai partisipasi bertambah sebesar 0.166. koefisien regresi tersebut bernilai positif, sehingga dapat dikatakan bahwa arah pengaruh variabel X2 terhadap Y adalah positif. Dengan kata lain peningkatan dalam Efektivitas (X2) menyebabkan peningkatan dalam Penggunaan Aplikasi Mobile JKN.

$$\text{Kepuasan Peserta (X3)} = 0.417$$

Koefisien regresi X1 sebesar 0.417 yang menyatakan bahwa setiap penambahan 1% nilai Kepuasan Peserta, maka nilai partisipasi bertambah sebesar 0.417. koefisien regresi tersebut

bernilai positif, sehingga dapat dikatakan bahwa arah pengaruh variabel X3 terhadap Y adalah positif. Dengan kata lain peningkatan dalam Kepuasan Peserta (X3) menyebabkan peningkatan dalam Penggunaan Aplikasi Mobile JKN.

b. Uji Parameter individual atau parsial (uji t)

Jika nilai Sig. < 0.05 berkesimpulan ada pengaruh secara signifikan, dan jika nilai Sig. Tepat di angka 0.05 maka untuk mengetahui ada atau tidaknya pengaruh variabel Independen terhadap variabel Dependen bisa menggunakan perbandingan t hitung dengan t tabel.

Tabel 8. Hasil uji t

Variabel	t	Sig.
Tingkat Pengetahuan	2.027	0.045
Efektivitas	1.720	0.089
Kepuasan Peserta	5.002	0.000

Sumber : Data primer diolah, 2024

$$t_{\text{tabel}} = t \left(\frac{\alpha}{2} ; n-k-1 \right) = t (0.025 ; 93) = 1.986$$

Keterangan :

Nilai Sig. Variabel X1 sebesar 0.045 (<0.05) maka berkesimpulan variabel X1 berpengaruh signifikan terhadap variabel Y.

Nilai Sig. Variabel X2 sebesar 0.089 (> 0.05) maka berkesimpulan variabel X2 tidak berpengaruh signifikan terhadap variabel Y.

Nilai Sig. Variabel X3 sebesar 0.000 (< 0.05) maka berkesimpulan variabel X3 berpengaruh signifikan terhadap variabel Y.

c. Uji Koefisien Determinasi

Table 9. Hasil uji koefisien determinasi

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.879 ^a	.773	.766	1.46750

a. Predictors: (Constant), X3, X1, X2

Sumber : Data primer diolah, 2024

Berdasarkan output diatas diketahui bahwasannya nilai R Square sebesar 0.766, hal ini mengandung arti bahwa pengaruh variabel X1 Tingkat Pengetahuan, X2 Efektivitas, dan X3 Kepuasan Peserta secara simultan terhadap variabel Y Penggunaan Aplikasi Mobile JKN adalah sebesar 76,6%.

B. PEMBAHASAN

Pengaruh Tingkat Pengetahuan Terhadap Penggunaan Aplikasi Mobile JKN

Menurut hasil olah data uji t, menunjukkan bahwa variabel Tingkat Pengetahuan memiliki pengaruh positif signifikan terhadap Penggunaan Aplikasi Mobile JKN di wilayah KC. Surakarta. Hasil riset ini selaras dengan riset penelitian sebelumnya dari (Vladimir, 2020) yang menyebutkan pengetahuan dapat mempengaruhi dalam penggunaan aplikasi Mobile JKN. Dan H1

yang mengasumsikan bahwa Tingkat Pengetahuan mempengaruhi Penggunaan Aplikasi Mobile JKN, sehingga hipotesis pada variabel tersebut dapat diterima.

Penilaian Tingkat Pengetahuan ini berdasarkan tanggapan dari responden dimana sebagian besar peserta yang tidak paham cara menggunakan layanan online pada Aplikasi Mobile JKN, dan sebagian besar peserta mengalami kendala pada saat mengakses Aplikasi Mobile JKN. Berdasarkan data tersebut, maka dapat disimpulkan bahwa Tingkat Pengetahuan dapat mempengaruhi Penggunaan Aplikasi Mobile JKN.

Pengaruh Efektivitas Terhadap Penggunaan Aplikasi Mobile JKN

Menurut hasil pengujian diatas memperlihatkan variabel Efektivitas berpengaruh positif tetapi tidak signifikan terhadap Penggunaan Aplikasi Mobile JKN. H1 yang mengasumsikan Efektivitas berpengaruh terhadap Penggunaan Aplikasi Mobile JKN dinyatakan ditolak. Hasil penelitian ini tidak mendukung penelitian yang telah diteliti oleh (Wulanadary, 2019) yang menyatakan bahwa Tingkat Efektivitas berpengaruh signifikan terhadap Penggunaan Aplikasi Mobile JKN. Artinya bahwa indikator-indikator yang ada pada variabel Efektivitas yakni Waktu, Kecermatan, dan Gaya tidak memberikan kontribusi dalam mempengaruhi keputusan dalam penggunaan aplikasi Mobile JKN.

Penilaian ini didasari oleh tanggapan responden dimana sebagian besar peserta JKN beranggapan bahwa alasan menggunakan aplikasi Mobile JKN bukan karena tampilan dan fitur-fitur yang ada di dalam aplikasi Mobile JKN, melainkan karena menjadi syarat pasien saat berobat di Fasilitas Kesehatan Tingkat 1 dan Fasilitas Kesehatan Rujukan Tingkat Lanjut (RS).

Pengaruh Kepuasan Peserta Terhadap Penggunaan Aplikasi Mobile JKN

Berdasarkan hasil dari olah data diatas menunjukkan bahwa variabel Kepuasan Peserta secara parsial Kepuasan Peserta mempengaruhi signifikan positif kepada Penggunaan Aplikasi Mobile JKN. Dan H3 diterima. Perihal ini didukung dengan adanya penelitian sebelumnya, seperti yang dikemukakan oleh (Zilah & Adinugraha, 2023) yang menyatakan bahwa kepuasan peserta mempengaruhi positif signifikan terhadap Penggunaan Aplikasi Mobile JKN.

Hasil pada variabel Kepuasan Peserta berdasarkan data dari responden yang menunjukkan bahwa tingkat kepuasan peserta terbukti sangat diperlukan dalam implementasi penggunaan layanan online pada aplikasi Mobile JKN. Apabila peserta merasa puas dalam menggunakan aplikasi tersebut maka layanan online pada Aplikasi Mobile JKN akan terus digunakan dalam jangka panjang hingga masa depan. Maka dari itu dapat disimpulkan bahwa Kepuasan Peserta berpengaruh terhadap Penggunaan Aplikasi Mobile JKN.

KESIMPULAN DAN SARAN

A. Kesimpulan

Berdasarkan analisis dan pembahasan tentang pengaruh tingkat pengetahuan, efektivitas, dan kepuasan peserta terhadap penggunaan aplikasi Mobile JKN (studi kasus wilayah KC. Surakarta), dapat disimpulkan sebagai berikut:

1. Tingkat Pengetahuan berpengaruh positif dan signifikan terhadap penggunaan aplikasi Mobile JKN. Pengetahuan yang baik dapat meningkatkan penggunaan aplikasi, meskipun banyak pengguna yang masih menghadapi kesulitan.
2. Efektivitas menunjukkan pengaruh positif tetapi tidak signifikan. Indikator seperti waktu, kecermatan, dan gaya tidak cukup dalam mempengaruhi keputusan pengguna.
3. Kepuasan Peserta memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap penggunaan aplikasi Mobile JKN. Tingkat kepuasan yang tinggi membuat peserta lebih cenderung terus menggunakan aplikasi, sehingga dapat menunjukkan pentingnya pengalaman pengguna dalam implementasi pelayanan.

Secara keseluruhan, tingkat pengetahuan dan kepuasan peserta adalah faktor penting dalam penggunaan aplikasi Mobile JKN, sedangkan efektivitas tidak berkontribusi signifikan.

B. Saran

1. Untuk meningkatkan tingkat pengetahuan terhadap penggunaan aplikasi Mobile JKN di wilayah KC. Surakarta diharapkan pihak BPJS Kesehatan untuk meningkatkan edukasi dan sosialisasi seperti mengadakan pelatihan atau kampanye edukasi disertai menyediakan panduan dalam berbagai format yang mudah dipahami oleh peserta JKN.
2. Meningkatkan efektivitas terhadap penggunaan aplikasi Mobile JKN di wilayah KC. Surakarta dengan mengevaluasi indikator efektivitas seperti waktu respon, akurasi informasi, dan mengembangkan fitur yang lebih user-friendly dengan antarmuka yang lebih responsif.
3. Meningkatkan kepuasan peserta terhadap penggunaan aplikasi Mobile JKN di wilayah KC. Surakarta dengan mengumpulkan feedback pengguna secara berkala untuk memahami kendala yang mereka hadapi dan mengimplementasikan perbaikan yang sesuai. Serta menyediakan layanan bantuan yang cepat dan mudah diakses untuk menangani keluhan pengguna.
4. Bagi peneliti selanjutnya yang akan melakukan penelitian sejenis diharapkan bisa mencari dan menambahkan variabel-variabel lain di luar variabel yang sudah ada dalam penelitian ini. Contoh variabel lain yang dapat diteliti pada penelitian selanjutnya seperti kualitas layanan, kualitas informasi, dan kualitas sistem pada aplikasi.

DAFTAR PUSTAKA

- Albunsyary, Achmad, Muninghar ÔÇò, and Fatimah Riswati. (2020). "Pengaruh Pengetahuan, Pengalaman Kerja, Kompetensi Sdm Dan Pengembangan Karier Terhadap Prestasi Kerja Personel Polsek Pamekasan." *MAP (Jurnal Manajemen dan Administrasi Publik)* 3.01:19-37.
- Almustofa, Resa, and Edy Rahardja. (2014). Pengaruh Lingkungan Kerja, Motivasi Kerja, Disiplin Kerja Terhadap Kinerja Pegawai (Studi Pada Pegawai Perum Bulog Divisi Regional Jakarta). Diss. Fakultas Ekonomika dan Bisnis.
- Aritonang, Y. arent Ionardo, & Arisman, A. (2017). Pengaruh persepsi kemudahan dan persepsi manfaat terhadap minat menggunakan e-money (studi kasus pada pengguna Go-Pay). *Jurnal Akuntansi STIE Multi Data Palembang*, x, 1–17.
- Ayunita, D. (2018). Modul Uji Validitas dan Reliabilitas. Statistika Terapan, October,1. https://www.researchgate.net/publication/328600462_Modul_Uji_Validitas_dan_Reliabilitas.
- Amelia, Nurusyifa, Melinda Magdarina, and Irda Agustin Kustiwi. (2024). "Pengaruh Audit Internal dan Implementasi Good Corporate Governance Terhadap Penerapan Manajemen Risiko pada Perusahaan Perbankan Tahun 2022." *Jurnal Ekonomi Manajemen Dan Bisnis (JEMB)* 1.3 : 119-129.
- [BPJS Kesehatan \(bpjs-kesehatan.go.id\)](https://bpjs-kesehatan.go.id) diakses pada Minggu, 31-12-2023.
- Fauziah, A., Nugroho, D. W. pratito sri, & Wardana, E. S. (2021) Kepuasan Belanja Online (Pada Marketplace Tokopedia). *Solusi*, 19 (2), 80–91.
- Febriana Sulistya Pratiwi. (2022). Analisis Penerimaan Pengguna Menggunakan Metode Technology Acceptance Model (TAM), <https://dataindonesia.id/sektor-riil/detail/angka-konsumsi-ikan-ri-naik-jadi-5648-kgkapita-pada-2022>.
- Herliza, R., & Saputri, M. E. (2016). Pengaruh Brand Image Terhadap Kepuasan Pelanggan Studi Pada Zara Di Mall Pvj Bandung The Influence Of Brand Image To Customer Satisfaction A

- Case Study Of Zara At Pvj Mall Bandung Program Studi Administrasi Bisnis Fakultas Komunikasi dan Bisnis. *Journal Of Management*, 3(2), 1949–1955.
<https://repository.telkomuniversity.ac.id/pustaka/116222/pengaruh-brand-image-terhadapkepuasan-pelanggan-studi-pada-zara-di-mall-pvj-bandung-.html>.
- Markussen, T. N., Elberling, B., Winter, C., & Andersen, T. J. (2016). Flocculated meltwater particles control Arctic land-sea fluxes of labile iron. *Scientific reports*, 6(1), 24033.
- [Menilik Jumlah Pengguna Media Sosial 2013-2023 - GoodStats Data](#) diakses pada Rabu, 21-02-2024.
- Moleong, Lexy J. (2013). *Metodologi Penelitian kuantitatif*. Bandung: Rosdakarya.
- Monica Kusuma Wardani, (2021). Pengaruh Work From Home, Lingkungan Kerja, Kepuasan kerja, dan Motivasi Kerja terhadap Kinerja Pegawai BKPPD Kota Surakarta selama pandemi Covid-19.
- Nurusyifa, N. U. (2018). Pengaruh Kepuasan Kerja dan Motivasi Kerja Terhadap Kinerja Karyawan dengan Organizational Citizenship Behavior sebagai Variabel Intervening (Studi Pada PT BPRS Harta Insan Karimah Surakarta). Institut Agama Islam Negeri Salatiga.
- [Populasi Indonesia \(2024\) \(populationtoday.com\)](#) diakses pada Rabu, 28-02-2024.
- Prasetyo, A. C. (2016). Penerapan Data Mining Untuk Membentuk Kelompok Belajar Menggunakan Metode Clustering Di Smpn 19 Bandung. *Jurnal Ilmiah Komputer Dan Informatika (KOMPUTA)*.
- Sari, R. A., & Susanti, A. (2022) Aritonang, Y. arent Ionardo, & Arisman, A. (2017). Pengaruh persepsi kemudahan dan persepsi manfaat terhadap minat menggunakan e-money (studi kasus pada pengguna Go-Pay). *Jurnal Akuntansi STIE Multi Data Palembang*, x, 1–17.
- Sugiyono. (2017). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Sugiyono. (2018). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*. Bandung: Alfabeta
- Vladimir V. F. (2020). Hubungan Pengetahuan Dengan Kinerja Karyawan. *Gastronomía Ecuatoriana y Turismo Local*, 1(69), 5–24.,
- Wulanadary, A., Sudarman, S., & Ikhsan, I. (2019). Inovasi Bpjs Kesehatan Dalam Pemberian Layanan Kepada Masyarakat: Aplikasi Mobile Jkn. *Jurnal Public Policy*, 5(2), 98.
<https://doi.org/10.35308/jpp.v5i2.1119>
- Yunila, Y., Pariam, M., & Apriani, N. (2022). Pengaruh Promosi, Kualitas Layanan, Dan Harga Terhadap Keputusan Pembelian Ulang Pada Mbakoy Coffee Unaaha. *PROMOSI (Jurnal Pendidikan Ekonomi)*, 10(2), 103–108. <https://doi.org/10.24127/pro.v10i2.6563>.
- Zilah, A., & Adinugraha, H. H. (2023). Efektivitas Penggunaan Aplikasi Mobile JKN Bagi Peserta BPJS Kesehatan di Kabupaten Pekalongan. *Ebisma (Economics, Business, Management, & Accounting Journal)*, 3(2), 127–132. <https://doi.org/10.61083/ebisma.v3i2.37>