

ANALISIS TINGKAT KEPUASAN MASYARAKAT TERHADAP PENGGUNAAN APLIKASI MOBILE JKN DI DESA PANDANAN

Sekar Arum Kinasih *¹

Diyono ²

Lilik Sriwiyati ³

Anastasia Lina Dwi Nursanti ⁴

^{1,2,3,4} Sekolah Tinggi Ilmu Kesehatan Panti Kosala

*e-mail: sekarar1418@gmail.com

Abstrak

Latar Belakang: Transformasi kesehatan adalah langkah strategis untuk memastikan pemerataan akses layanan kesehatan di Indonesia, termasuk melalui teknologi. Salah satu inovasi digitalnya adalah aplikasi Mobile JKN yang dikembangkan BPJS Kesehatan untuk mempermudah masyarakat mengakses layanan kesehatan. Penelitian ini bertujuan mengevaluasi tingkat kepuasan masyarakat terhadap penggunaan aplikasi Mobile JKN di Desa Pandanan, Kecamatan Wonosari, Kabupaten Klaten. Studi ini merupakan adaptasi dari penelitian sebelumnya dengan perbedaan lokasi dan metode pengambilan sampel menggunakan purposive sampling. Mayoritas masyarakat Desa Pandanan telah menggunakan aplikasi Mobile JKN, meskipun masih terdapat kendala dalam penggunaannya. Penelitian ini diharapkan memberikan rekomendasi untuk meningkatkan kualitas aplikasi agar lebih sesuai dengan kebutuhan pengguna.

Tujuan Penelitian: Penelitian ini bertujuan mengetahui tingkat kepuasan masyarakat, hubungan tingkat pendidikan, jenis kelamin, dan pekerjaan terhadap kepuasan pengguna.

Desain Penelitian: Penelitian ini menggunakan desain analitik kuantitatif dengan pendekatan korelasi. Subjek Penelitian: Subjek dalam penelitian ini adalah masyarakat Desa Pandanan yang berjumlah 111 orang yang dipilih menggunakan purposive sampling. Data yang digunakan adalah data primer berupa kuesioner kemudian di analisis dengan uji chi square menggunakan SPSS seri 26

Hasil Penelitian: Hasil Penelitian ini menunjukkan tidak ada hubungan antara jenis kelamin ($p=0,395$), pendidikan ($p=0,892$), dan pekerjaan ($p=0,404$) terhadap tingkat kepuasan masyarakat.

Kesimpulan: Jenis kelamin, pendidikan, dan pekerjaan tidak memengaruhi tingkat kepuasan masyarakat pengguna aplikasi Mobile JKN di Desa Pandanan

Kata kunci: BPJS Kesehatan, Kepuasan Masyarakat, Mobile JKN

Abstract

Background: Health transformation is a strategic effort to ensure equitable access to healthcare services in Indonesia, including through technology. One of the digital innovations is the Mobile JKN application developed by BPJS Kesehatan to facilitate public access to healthcare services. This study aims to evaluate community satisfaction levels regarding the use of the Mobile JKN application in Pandanan Village, Wonosari District, Klaten Regency. This research adapts previous studies, differing in location and sampling methods using purposive sampling. The majority of Pandanan Village residents have used the Mobile JKN application, although challenges in its usage remain. This study is expected to provide recommendations for improving the application's quality to better meet user needs.

Research Design: This study employs a quantitative analytical design with a correlational approach

Subjects: The subjects are 111 residents of Pandanan Village selected using purposive sampling. The primary data were collected through questionnaires and analyzed using chi-square tests with SPSS version 26.

Results: The findings indicate no significant relationship between gender ($p=0.395$), education ($p=0.892$), and occupation ($p=0.404$) with community satisfaction levels.

Conclusion: Gender, education, and occupation do not influence the satisfaction levels of Mobile JKN application users in Pandanan Village.

Keywords: BPJS Kesehatan, community satisfaction, Mobile JKN

PENDAHULUAN

Transformasi kesehatan adalah bagian penting dalam memastikan pemerataan akses layanan kesehatan di Indonesia, termasuk pemanfaatan teknologi. Salah satu inovasi digital dalam

bidang kesehatan adalah aplikasi Mobile JKN yang dikembangkan oleh BPJS Kesehatan untuk mempermudah akses layanan Kesehatan (Kemenkes, 2023).

Menurut (Siahaan & Pardede, 2022) Aplikasi Mobile JKN menyediakan berbagai fitur seperti informasi peserta, perubahan data, riwayat pelayanan, hingga pendaftaran antrean online di fasilitas kesehatan. Namun, efektivitasnya dalam memenuhi kebutuhan pengguna masih menjadi tantangan, terutama di daerah tertentu. Oleh karena itu, penelitian ini bertujuan untuk menganalisis tingkat kepuasan masyarakat terhadap penggunaan aplikasi Mobile JKN di Desa Pandanan berdasarkan faktor pendidikan, jenis kelamin, dan pekerjaan.

METODE

Penelitian ini merupakan studi analitik kuantitatif dengan desain korelasional untuk menganalisis tingkat kepuasan masyarakat terhadap aplikasi Mobile JKN di Desa Pandanan. Variabel bebas meliputi pendidikan, jenis kelamin, dan pekerjaan, sedangkan variabel terikat adalah tingkat kepuasan masyarakat.

Populasi penelitian mencakup seluruh pengguna aplikasi Mobile JKN di Desa Pandanan dengan jumlah 155 orang. Sampel sebanyak 111 responden dipilih menggunakan teknik simple random sampling. Pengumpulan data dilakukan melalui kuesioner yang terdiri dari 28 pernyataan berbasis skala Likert.

Uji validitas menggunakan teknik Product Moment Pearson, sedangkan uji reliabilitas menggunakan Cronbach's Alpha dengan nilai 0,882, yang menunjukkan reliabilitas tinggi. Data dianalisis melalui tahapan editing, coding, dan tabulasi. Analisis dilakukan secara univariat (distribusi frekuensi, mean, median, modus), bivariat (uji Chi-Square) untuk mengukur hubungan antara variabel bebas dan terikat.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Penelitian ini dilakukan selama tiga bulan yaitu September hingga November 2024 bertempat di Desa Pandanan, Kecamatan Wonosari, Kabupaten Klaten. Responden terdiri dari 111 orang dengan karakteristik sebagai berikut:

Tabel 1. Data Demografi Responden

Karakteristik Responden	f	%
Jenis Kelamin		
Laki-laki	56	50,5
Perempuan	55	49,5
Tingkat Pendidikan		
Dasar dan menengah	75	67,6
Tinggi	36	32,4
Pekerjaan		
Bekerja	74	66,7
Tidak/ belum bekerja	37	33,3

1. Hasil Analisis

a. Analisis univariat

Tabel 2. Hasil Analisis Univariat Tingkat Kepuasan Masyarakat (n:111)

Komponen	Hasil
Mean	113.58
Median	119.00

Modus	120
Standar deviasi	15.835
Minimum	44
Maximum	137

Tabel 2 memberikan informasi jumlah sampel yang digunakan adalah 111 responden, berdasar hasil analisis univariat (statistik deskriptif) dengan bantuan SPSS seri 26. Diperoleh hasil nilai rata-rata (*mean*) 113,58, nilai tengah (*median*) sebesar 119,00 dan nilai yang paling sering muncul (*mode*) yaitu 120.

Penyebaran data ditunjukkan oleh simpangan baku (standar deviasi) sebesar 15,835 yang menggambarkan tingkat variasi dari nilai-nilai dalam data. Nilai minimum yang diamati yaitu 44 dan nilai maksimum 137.

b. Analisis bivariat

Tabel 3. Hubungan atau Pengaruh Jenis Kelamin dengan Tingkat Kepuasan

Jenis Kelamin	Tingkat Kepuasan				Total	<i>p-value</i>
	Puas		Tidak puas			
	n	%	n	%		
Laki-laki	48	43.24	8	7.21	56	0.395
Perempuan	50	45.05	5	4.50	55	
Total	98	88.29	13	11.71	111	

Tabel 3 menyajikan hasil tabulasi silang yang menggambarkan hubungan antara jenis kelamin dengan tingkat kepuasan masyarakat terhadap aplikasi JKN. Data menunjukkan bahwa dari kelompok laki-laki, terdapat 48 orang (43,24%) yang merasa puas dan 8 orang (7,21%) yang tidak puas. Jenis kelamin mencakup peran sosial dan budaya yang memengaruhi cara individu berperilaku atau merespons suatu pengalaman, meskipun dalam penelitian ini tidak ditemukan perbedaan signifikan terhadap tingkat kepuasan. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa tidak ditemukan hubungan signifikan antara jenis kelamin dan tingkat kepuasan responden. Berdasarkan hasil uji statistik yang menunjukkan *p-value* $0,395 > 0,05$, hipotesis nol diterima, yang berarti jenis kelamin tidak memengaruhi tingkat kepuasan.

Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian terdahulu dari (Putri & Maharani, 2023) yang menyatakan bahwa tidak ada hubungan yang signifikan antara jenis kelamin dengan tingkat kepuasan pengguna aplikasi Mobile JKN dengan nilai *p-value* sebesar 0,571.

Tabel 4. Hubungan atau Pengaruh Pekerjaan dengan Tingkat Kepuasan

Pekerjaan	Tingkat Kepuasan				Total	<i>p-value</i>
	Puas		Tidak puas			
	n	%	n	%		
Tidak/ belum bekerja	34	30.63	3	2.70	37	0.404
Bekerja	64	57.66	10	9.01	74	
Total	98	88.29	13	11.71	111	

Tabel 4. menyajikan hasil tabulasi silang yang menggambarkan hubungan antara pekerjaan dengan tingkat kepuasan masyarakat terhadap aplikasi JKN. Data menunjukkan bahwa responden yang tidak/ belum bekerja, terdapat 34 orang (30,63%) yang merasa puas dan 3 orang (2,70%) yang tidak puas. Sementara itu, responden yang sudah bekerja yaitu 64 orang (57,66%), sedangkan yang tidak puas 10 orang (9,01%).

Responden yang bekerja maupun yang tidak atau belum bekerja memiliki pengalaman dan harapan yang relatif serupa terhadap layanan yang diterima. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa tidak ditemukan hubungan signifikan antara pekerjaan dan tingkat kepuasan responden. Hasil uji statistik yang menunjukkan *p-value* 0,404 > 0,05, hipotesis nol diterima, yang berarti status pekerjaan tidak mempengaruhi tingkat kepuasan. Penelitian ini mendukung hasil dari penelitian (Azza Nursabila, 2023) yang menyatakan bahwa tidak terdapat hubungan yang signifikan antara pekerjaan dengan pemanfaatan aplikasi JKN Mobile di BPJS Kesehatan Kabupaten Wonogiri dengan nilai *p-value* sebesar 1,000

Tabel 5. Hubungan atau Pengaruh Pendidikan dengan Tingkat Kepuasan

Pendidikan	Tingkat Kepuasan				Total	<i>p-value</i>
	Puas		Tidak puas			
	n	%	n	%		
Dasar dan menengah	66	59,46	9	8,11	75	0.892
Tinggi	32	28,83	4	3.60	36	
Total	98	88,29	13	11,71	111	

Tabel 5 menyajikan hasil tabulasi silang yang menggambarkan hubungan antara pendidikan dengan tingkat kepuasan masyarakat terhadap aplikasi JKN. Data menunjukkan bahwa responden yang berpendidikan dasar dan menengah, terdapat 66 orang (59,46%) yang merasa puas dan 9 orang (8,11%) yang tidak puas. Tidak ditemukan hubungan yang signifikan antara tingkat kepuasan dengan tingkat pendidikan. Hal ini dibuktikan dengan hasil uji statistik yang menunjukkan nilai *p-value* 0,892 > 0,05, sehingga hipotesis nol diterima.

Penelitian ini menunjukkan kesamaan dengan temuan (Putri & Maharani, 2023) yang melakukan penelitian dengan judul analisis kualitas layanan aplikasi mobile JKN terhadap tingkat kepuasan peserta BPJS kesehatan kantor Kabupaten Tegal dengan hasil *p-value* 1,000 diperoleh kesimpulan bahwa tidak ada hubungan yang signifikan antara tingkat pendidikan dengan tingkat kepuasan pengguna Mobile JKN.

KESIMPULAN

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa tidak terdapat hubungan yang signifikan antara tingkat pendidikan, jenis kelamin, dan pekerjaan dengan tingkat kepuasan masyarakat terhadap aplikasi JKN. Analisis statistik menunjukkan bahwa tingkat pendidikan tidak berpengaruh terhadap kepuasan masyarakat dengan *p-value* sebesar 0,892. Demikian pula, jenis kelamin tidak memiliki keterkaitan yang signifikan dengan kepuasan masyarakat, sebagaimana ditunjukkan oleh *p-value* 0,395. Selain itu, status pekerjaan juga tidak memengaruhi tingkat kepuasan masyarakat secara signifikan, dengan *p-value* sebesar 0,404.

Berdasarkan temuan tersebut, disarankan agar pihak JKN atau pemerintah mengadakan sosialisasi dan pelatihan mengenai penggunaan aplikasi Mobile JKN, terutama bagi masyarakat dengan tingkat pendidikan rendah atau yang kurang familiar dengan teknologi. Selain itu, beberapa pengguna masih mengeluhkan bahwa petugas fasilitas kesehatan dalam layanan konsultasi online sering kali tidak responsif. Oleh karena itu, peningkatan kualitas layanan dengan menetapkan standar waktu tanggapan dapat menjadi solusi untuk meningkatkan kepuasan pengguna.

Penelitian ini memiliki keterbatasan karena hanya berfokus pada hubungan antara jenis kelamin, pendidikan, dan pekerjaan dengan tingkat kepuasan masyarakat, tanpa mempertimbangkan variabel lain seperti pengalaman pengguna atau faktor teknis aplikasi yang mungkin lebih berpengaruh terhadap kepuasan. Oleh karena itu, penelitian lebih lanjut diperlukan untuk mengeksplorasi aspek-aspek lain yang dapat memengaruhi kepuasan masyarakat terhadap aplikasi JKN.

DAFTAR PUSTAKA

- Azza Nursabila, A. (2023). *Faktor-Faktor Yang Berhubungan Dengan Pemanfaatan Aplikasi Mobile JKN Di BPJS Kesehatan Kabupaten Wonogiri*. Universitas Kusuma Husada Surakarta.
- Kementrian Kesehatan RI. (2023). 6 Pilar Transformasi Kesehatan. <https://p2p.kemkes.go.id/6-pilar-transformasi-kesehatan/> diakses pada 26 April 2024.
- Putri, D. A., & Maharani, C. (2023). Analysis of Service Quality JKN Mobile Application Toward Participants Satisfaction of the Health Social Security Implementing Agency (BPJS) Tegal Regency. *Media Ilmu KesehataN*, 12(3), 289–304. <https://doi.org/10.30989/mik.v12i3.887>
- Siahaan, A. Y., & Pardede, P. D. K. (2022). *TRANSFORMASI PEMBANGUNAN MELALUI PELAYANAN PUBLIK*. CV Pena Persada. <https://books.google.co.id/books?id=J0umEAAAQBAJ>