

Analisis Pengaruh Kualitas Layanan Aplikasi *Mobile JKN* Menggunakan Metode *E-Servqual* Untuk Pengguna Di Kota Jambi

Dwi Anastasya¹, Ahmad Husaein², Lies Aryani^{3*}

^{1,3} Ilmu Komputer, Sistem Informasi, Universitas Dinamika Bangsa, Jambi, Indonesia

² Ilmu Komputer, Manajemen Informatika, Universitas Dinamika Bangsa, Jambi, Indonesia

Email: ¹dwianastasya6@gmail.com, ²hu543in@gmail.com, ³liesaryani6@gmail.com

Email Peneliti Korespondensi: liesaryani6@gmail.com

Submitted :
10 September 2024

Revision :
17 September 2024

Accepted:
21 September 2024

Published:
30 September 2024

Abstrak– Aplikasi *Mobile JKN* BPJS merupakan solusi untuk memberikan akses yang lebih efisien kepada peserta *JKN* BPJS dalam mengelola informasi dan layanan kesehatan. Fokus aplikasi ini adalah memudahkan peserta dalam mengakses layanan kesehatan dan informasi, sambil meningkatkan efisiensi pengelolaan jaminan kesehatan. Pentingnya kualitas layanan aplikasi ini sebagai kunci pengalaman pengguna yang memuaskan dan efektif. Menurut data di *Play Store* meskipun aplikasi *Mobile JKN* telah diunduh lebih dari 10 juta kali, masih terdapat ketidakpuasan pengguna yang tercermin dalam beragam ulasan. Beberapa masalah mencakup kesulitan navigasi, kurangnya panduan, dan kesulitan mendapatkan dukungan saat menghadapi masalah. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis kualitas layanan dan mengetahui pengaruh kualitas layanan Aplikasi *Mobile JKN* menggunakan metode *E-Servqual* untuk pengguna di Kota Jambi. Metode *E-Servqual* mencakup 7 variabel yaitu : *Efficiency*, *Fulfillment*, *Reliability*, *Privacy*, *Responsiveness*, *Compensation* dan *Contact*. Data diambil dengan penyebaran kuesioner kepada 400 responden yang merupakan pengguna Aplikasi *Mobile JKN* di Kota Jambi. Pengelolaan data dalam penelitian ini menggunakan software IBM SPSS version 25.0. Hasil dari penelitian ini menunjukkan bahwa dari tujuh variabel *E-Servqual*, empat variabel yang berpengaruh secara signifikan yaitu variabel *Efficiency*, *Fulfillment*, *Privacy*, dan *Contact* sedangkan untuk variabel *Reliability*, *Responsiveness* dan *Compensation* tidak berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan pengguna.

Kata Kunci: *Mobile JKN*, Kualitas Layanan, *E-Servqual*, aplikasi, kepuasan pengguna

Abstract– The *JKN* BPJS Mobile Application is a solution to provide more efficient access to *JKN* BPJS participants in managing health information and services. The focus of this application is to make it easier for participants to access health services and information, while increasing the Efficiency of health insurance management. The importance of the quality of this application service is the key to a satisfying and effective user experience. According to data on the *Play Store*, even though the *Mobile JKN* application has been downloaded more than 10 million times, there is still user dissatisfaction which is reflected in various reviews. Some issues include navigation difficulties, lack of guidance, and difficulty getting support when encountering problems. This research aims to analyze service quality and determine the influence of the quality of the *JKN* Mobile Application service using the *E-Servqual* method for users in Jambi City. The *E-Servqual* method includes 7 variables, namely: *Efficiency*, *Fulfillment*, *Reliability*, *Privacy*, *Responsiveness*, *Compensation* and *Contact*. Data was taken by distributing questionnaires to 400 respondents who were users of the *JKN* Mobile Application in Jambi City. Data management in this research uses IBM SPSS version 25.0 software. The results of this research show that of the seven *E-Servqual* variables, four variables have a significant effect, namely the *Efficiency*, *Fulfillment*, *Privacy* and *Contact* variables, while the *Reliability*, *Responsiveness* and *Compensation* variables do not have a significant effect on User Satisfaction.

Keywords: *Mobile JKN*, Service Quality, *E-Servqual*, application, User Satisfaction.

1. PENDAHULUAN

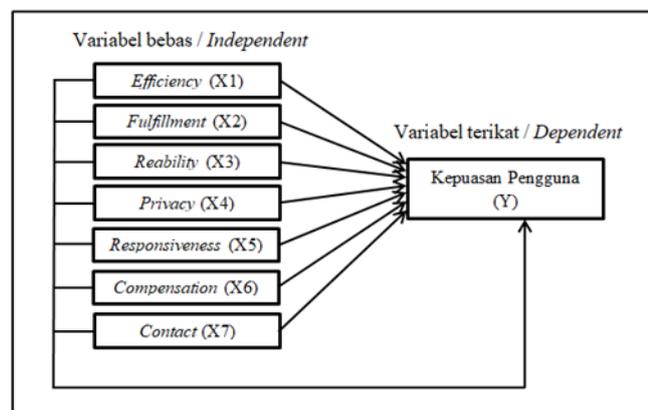
BPJS Kesehatan adalah instansi pemerintah yang berkomitmen untuk senantiasa memenuhi kepuasan para peserta Jaminan Kesehatan Nasional Kartu Indonesia Sehat (*JKN-KIS*). Dalam perannya sebagai penyelenggara program jaminan sosial di bidang kesehatan, BPJS Kesehatan berperan sebagai salah satu komponen dari Sistem Jaminan Sosial Nasional (*SJSN*) yang terdiri dari lima program, yakni Jaminan Kesehatan, Jaminan Kecelakaan Kerja, Jaminan Hari Tua, Jaminan Pensiun, dan Jaminan Kematian, sesuai dengan ketentuan yang tercantum dalam Undang-Undang Nomor 40 Tahun 2004 tentang Sistem Jaminan Sosial Nasional [1].

Dalam upaya untuk meningkatkan kualitas pelayanan, BPJS Kesehatan telah menghadirkan solusi berbasis teknologi informasi dengan mengenalkan aplikasi *Mobile JKN*. *Mobile JKN* adalah transformasi dari aktivitas administratif yang awalnya terbatas pada Kantor Cabang atau Fasilitas Kesehatan, menjadi sebuah aplikasi yang dapat diakses oleh masyarakat dan peserta kapan saja dan di mana saja [2].

Kualitas layanan aplikasi *Mobile JKN* menjadi faktor penting dalam memberikan pengalaman pengguna yang memuaskan dan efektif. Dari data di *Play Store*, tercatat bahwa aplikasi *Mobile JKN* telah diunduh lebih dari 10 juta kali. Namun, masih perlu dilakukan kajian lebih mendalam mengenai bagaimana kualitas layanan dari aplikasi *Mobile JKN* berpengaruh terhadap kepuasan pengguna. Masih terdapat beragam ulasan yang kurang memuaskan di aplikasi *Play Store* yang berasal dari pengguna *Mobile JKN* serta tingkat kepuasan pengguna terhadap pengalaman berinteraksi dengan aplikasi, diantaranya yaitu pengguna *Mobile JKN* merasa kesulitan mendapatkan dukungan ketika mereka mengalami masalah atau pertanyaan terkait aplikasi. Pandangan ini juga tercermin dalam komentar-komentar yang diungkapkan oleh masyarakat melalui media sosial instagram resmi *Mobile JKN*. Jadi, perlu adanya upaya yang lebih baik dalam menjawab kebutuhan dan harapan pengguna untuk menjadikan *Mobile JKN* sebagai alat yang efektif dan memuaskan dalam mendukung program kesehatan nasional.

Penelitian ini akan difokuskan pada analisis pengaruh kualitas layanan Aplikasi *Mobile JKN* terhadap kepuasan pengguna di Kota Jambi dengan menggunakan metode *E-Servqual*. Metode *E-Servqual* merupakan metode yang digunakan untuk mengukur kualitas layanan di lingkungan digital atau elektronik. Metode ini berfokus pada aspek-aspek kualitas layanan yang terdiri dari tujuh dimensi antara lain *Efficiency*, *fulfillment*, *Reliability*, *Privacy*, *Responsiveness*, *Compensation*, dan *Contact* [7]. Hasil pengukuran bisa dijadikan referensi untuk memperbaiki dan meningkatkan kualitas layanan aplikasi *JKN*. Peningkatan kualitas aplikasi melalui pengembangan fitur-fitur layanan dapat meningkatkan kinerja aplikasi dalam melayani pengguna. Hal ini tentu akan membuat pengguna Aplikasi *JKN* merasa lebih puas dan senang dengan layanan yang mereka terima.

Berdasarkan penjabaran teori diatas, dapat diketahui bahwa ada keterkaitan antara *E-Servqual* terhadap kepuasan pengguna. Dari keterkaitan tersebut, dibawah ini merupakan gambar kerangka konseptual penelitian ini :



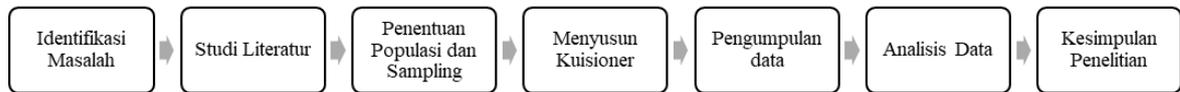
Gambar 1. Konseptual Model [8].

Penelitian ini untuk menganalisis kualitas layanan aplikasi *Mobile JKN* dan untuk mengetahui pengaruh kualitas layanan aplikasi *Mobile JKN* terhadap kepuasan pengguna di Kota Jambi. Adapun harapan yang ingin dicapai pada penelitian ini yaitu, aplikasi *Mobile JKN* dapat memberikan kualitas layanan yang lebih baik lagi terhadap pelayanan yang diberikan untuk penggunanya.

Pada penelitian sebelumnya Rona dan Surya telah melakukan penelitian dengan menggunakan metode *E-Servqual*, yang meneliti tentang pengaruh kualitas layanan aplikasi *Mobile JKN*. Hasil penelitian menunjukkan bahwa pada dimensi *E-Servqual* yang berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan pengguna hanya dimensi *reliability*, dengan nilai probabilitas (P value) sebesar 0.040. Sedangkan dimensi yang lainnya tidak memiliki pengaruh secara signifikan terhadap kepuasan pengguna [3]. Selanjutnya penelitian yang dilakukan Riri et al. bertujuan untuk mengukur kualitas layanan aplikasi mobile *JKN* dan atribut yang sangat berpengaruh pada aplikasi mobile *JKN* menggunakan metode *E-Service Quality* dan Model Kano. Hasil penelitiannya yaitu, nilai *E-Service Quality* pada nilai gap yaitu bernilai negatif (-) dan nilai kualitas layanan pada aplikasi mobile *JKN* bernilai 0,8287. Nilai tersebut artinya kualitas layanan masih dikatakan belum baik, sedangkan nilai kepuasan pelanggan adalah bernilai negatif (-) dapat dikatakan belum memenuhi kebutuhan pengguna aplikasi mobile *JKN* [1]. Handayani dan Prasastin melakukan penelitian yang serupa untuk mengetahui pengukuran Indeks Kepuasan Pasien Peserta BPJS Pengguna Aplikasi *Mobile JKN* dengan menggunakan Metode *Electronic Service Quality*. Hasil penelitian menunjukkan nilai gap pada dimensi *contact* adalah negatif (-) sebesar -0,34 sehingga dapat disimpulkan bahwa pada dimensi tersebut tidak memuaskan bagi pengguna aplikasi *Mobile JKN* [4]. Selanjutnya penelitian yang dilakukan Efendy Et.al menunjukkan bahwa hanya variabel efisiensi yang mempunyai P-value (Sig) < 0,05, artinya variabel efisiensi mempunyai pengaruh paling dominan terhadap nilai prediksi variabel kepuasan dalam model [5]. Penelitian yang dilakukan Fitriyani dan Prasastin adalah didapatkan hasil gap atau kesenjangan senilai 0,07 dihitung dengan cara menghitung selisih antara rata-rata nilai persepsi dan rata-rata nilai harapan dari keseluruhan pertanyaan, yang berarti bahwa kinerja yang diberikan oleh aplikasi mobile *JKN* lebih tinggi dibandingkan dengan harapan pengguna aplikasi mobile *JKN* pada pengguna [6].

2. METODOLOGI PENELITIAN

Penelitian ini merupakan penelitian kuantitatif yang dilakukan dengan proses pengumpulan, analisa, dan penyajian data secara numerik. Penelitian ini bermaksud untuk menelaah hubungan sebab akibat antar variabel berdasarkan uji hipotesis yang sudah dirumuskan. Dalam melakukan penelitian dibutuhkan kerangka kerja penelitian. Kerangka kerja penelitian merupakan serangkaian level atau tingkatan yang juga dapat disebut sebagai jenjang dalam aktivitas penelitian. Setiap tahapan dalam penelitian memiliki proses yang dilakukan secara terstruktur, runtut, baku, logis dan sistematis. Adapun kerangka kerja penelitian yang akan dilakukan seperti pada gambar 2.



Gambar 2. Kerangka Kerja Penelitian

1. Identifikasi Masalah

Pada tahap identifikasi masalah, peneliti menentukan objek penelitian yang akan diteliti, menetapkan masalah yang ingin di analisis pada objek penelitian dan memilih metode yang akan digunakan untuk menganalisis objek penelitian. Dalam penelitian ini, peneliti menetapkan aplikasi Mobile JKN sebagai objek penelitian dengan fokus menganalisis kualitas layanan aplikasi Mobile JKN.

2. Studi Literatur

Pada tahap studi literatur, peneliti melakukan pencarian landasan-landasan teori dan analisis literatur, baik dari buku maupun sumber-sumber daring (internet) seperti Google Scholar, Journal, E-Book untuk memperoleh landasan teori yang mendukung konsep penelitian.

3. Penentuan Populasi dan Sampling

Populasi dalam penelitian ini adalah masyarakat di Kota Jambi yang menjadi pengguna atau orang yang pernah menggunakan aplikasi Mobile JKN. Berdasarkan data yang telah di dapat dari kantor BPJS cabang Kota Jambi yaitu sebanyak 115.702 pengguna.

Dalam penelitian ini, teknik pengambilan sampel yang digunakan probability sampling dengan menggunakan sampling acak sederhana (Simple Random Sampling). Pengambilan sampel acak sederhana adalah metode pengambilan sampel probabilitas yang memungkinkan peneliti untuk secara acak dan adil memilih partisipan dalam penelitiannya, sehingga setiap anggota populasi memiliki kesempatan yang sama untuk menjadi bagian dari sampel [9].

$$n = \frac{N}{N \cdot e^2 + 1} \dots \dots \dots (1)$$

Keterangan:

n = jumlah sampel yang dibutuhkan dalam penelitian

N = jumlah populasi

e² = batas ketelitian yang diinginkan

Diketahui: N = 115.702 dan e² = 5%

$$n = N / (1 + Ne^2) = 115.702 / (115.702 (0,05)^2 + 1) = 115.702 / 398,62 = 399$$

Jadi, dari perhitungan diatas jumlah sampel minimum yang didapat kan adalah 399 orang dari 115.702 populasi dengan toleransi kesalahan 5%. Untuk menghasilkan data yang valid dan mewakili dari jumlah populasi Peneliti membulatkan responden menjadi **400 orang**.

4. Penyusunan Kuisisioner

Pada tahap ini, kuisisioner disusun dengan mengadaptasi dimensi-dimensi pada model E-Servqual yaitu, lain *Efficiency, fulfillment, Reliability, Privacy, Responsiveness, Compensation, dan Contact*.

Dimensi tersebut dapat diukur dengan beberapa indikator sebagai berikut :

Tabel 1 Indikator Penelitian

Variabel	Kode	Pertanyaan	Sumber
Variabel Independen			
<i>Efficiency</i> (efisiensi)	X1.1	Efisiensi waktu dalam mencari Informasi yang dibutuhkan pasien seperti informasi lokasi faskes,	[10], [11]

		jadwal operasi dll. Sehingga tidak perlu datang ke kantor cabang bpjs kesehatan.	
	X1.2	<i>Mobile</i> JKN dapat dengan mudah diakses di mana saja.	[4],[12], [13]
	X1.3	<i>Mobile</i> JKN mudah digunakan oleh pengguna (<i>user friendly</i>).	[12], [14]
Fulfillment (pemenuhan)	X2.1	<i>Mobile</i> JKN menyediakan informasi layanan yang rinci, jelas dan akurat.	[15],
	X2.2	Biaya yang ditawarkan sesuai dengan jasa saat pembayaran	[16]
	X2.3	<i>Mobile</i> JKN memiliki tampilan yang menarik dan mudah di pahami.	[17][17][17] [16][16]
Reliability (keandalan)	X3.1	Informasi pada aplikasi <i>Mobile</i> JKN dapat diakses selama 24 jam/ tidak terbatas.	[16]
	X3.2	<i>Mobile</i> JKN Memberikan pelayanan kepada pelanggan dengan tepat waktu.	[18]
	X3.3	Sistem aplikasi <i>Mobile</i> JKN bekerja dengan baik dan akurat sesuai kebutuhan pengguna.	[16]
Privacy (keamanan)	X4.1	<i>Mobile</i> JKN dapat menjaga keamanan akun dan data pribadi pengguna.	[15]
	X4.2	Tidak memberikan informasi pribadi dan riwayat konsultasi pengguna kepada pihak lain.	[14]
	X4.3	Aplikasi <i>Mobile</i> JKN melindungi informasi tentang riwayat konsultasi dan keluhan pengguna.	[4]
Responsiveness (daya tanggap)	X5.1	<i>Customer Service Mobile</i> JKN merespon cepat dalam menangani keluhan pengguna.	[13]
	X5.2	Pihak <i>Customer Service Mobile</i> JKN memberikan informasi yang akurat terhadap keluhan pengguna.	[18]
	X5.3	Aplikasi <i>Mobile</i> JKN menyediakan informasi ketika terjadi masalah	[16][16][16] [15][15]
Compensation (kompensasi)	X6.1	<i>Mobile</i> JKN bertanggung jawab jika terjadi kendala.	[19]
	X6.2	Kualitas layanan aplikasi <i>Mobile</i> JKN sebanding dengan biaya finansial yang dibayarkan oleh pengguna	[4]
	X6.3	<i>Mobile</i> JKN memberikan kompensasi yang sesuai dengan permasalahan.	[19]
Contact (kontak)	X7.1	Aplikasi <i>Mobile</i> JKN menyediakan akses komunikasi (telepon, email, instagram, dan lain-lain) untuk mengatasi keluhan pengguna.	[4]
	X7.2	Aplikasi <i>Mobile</i> JKN memiliki customer sevice yang selalu online setiap saat	[4]
	X7.3	<i>Mobile</i> JKN memiliki fitur layanan <i>Frequently Asked Questions (Faq)</i> yang memudahkan pengguna dalam mencari pertanyaan yang jawabannya sudah tersedia.	[17]
Variabel Dependen			
<i>User Satisfaction</i> (Kepuasan Pengguna)	Y1	Merasa puas dengan layanan yang diberikan secara online (pelayanan pendaftaran peserta baru BPJS Kesehatan, pendaftaran faskes kesehatan untuk berobat ataupun rawat inap, info riwayat pelayanan, konsultasi dokter dll).	[20]
	Y2	Pelayanan sesuai dengan harapan pengguna.	[20]
	Y3	Merekomendasikan kepada orang lain untuk menggunakan <i>Mobile</i> JKN	[18]

5. Pengumpulan Data

Metode yang digunakan dalam pengumpulan data pada penelitian ini adalah menggunakan kuesioner dengan Google form berisi pertanyaan yang berkaitan dengan kualitas layanan aplikasi *Mobile* JKN. Kuesioner akan disebar secara online melalui media sosial seperti WhatsApp dan Instagram.

6. Analisis Data

Tahapan selanjutnya yaitu melakukan analisis data guna mengetahui kualitas layanan aplikasi Mobile JKN terhadap kepuasan pengguna dengan menggunakan metode E-Servqual. Peneliti menggunakan alat bantu SPSS dalam melakukan analisis data. Adapun beberapa Uji yang dilakukan peneliti dalam menganalisis data yang telah diperoleh antara lain : Uji Validitas, Uji Reabilitas, Uji Normalitas, UjiMultikolinearitas, Uji Heteroskedastisitas, Uji T dan Uji F.

7. Pembuatan Laporan

Laporan disusun dengan struktur bahasa yang baik dan sistematis sehingga peneliti dapat bertanggung jawab atas penelitian yang dilakukan secara ilmiah. Laporan ini mencakup hasil analisis dari data-data yang telah dikumpulkan melalui kuesioner yang telah disebar secara *online*.

3. HASIL DAN PEMBAHASAN

3.1 Uji Instrumen

3.1.1 Uji Validitas

Menurut sugiyono [21] “ Validitas merupakan derajat ketetapan antara data yang sesungguhnya terjadi pada objek penelitian dengan data yang dapat dilaporkan oleh peneliti”. Rangkuman dari hasil uji validitas pada penelitian ini dapat dilihat pada tabel 2.

Tabel 2. Hasil Rangkuman Uji Validitas

Variabel	r hitung	r tabel	Keterangan
<i>Efficiency</i> (X1)			
X1.1	0,766	0,098	Valid
X1.2	0,742	0,098	Valid
X1.3	0,830	0,098	Valid
<i>Fullfilment</i> (X2)			
X2.1	0,687	0,098	Valid
X2.2	0,773	0,098	Valid
X2.3	0,825	0,098	Valid
<i>Reliability</i> (X3)			
X3.1	0,745	0,098	Valid
X3.2	0,847	0,098	Valid
X3.3	0,905	0,098	Valid
<i>Privacy</i> (X4)			
X4.1	0,820	0,098	Valid
X4.2	0,688	0,098	Valid
X4.3	0,743	0,098	Valid
<i>Responsiveness</i> (X5)			
X5.1	0,786	0,098	Valid
X5.2	0,837	0,098	Valid
X5.3	0,787	0,098	Valid
<i>Compensation</i> (X6)			
X6.1	0,792	0,098	Valid
X6.2	0,769	0,098	Valid
X6.3	0,764	0,098	Valid
<i>Contact</i> (X7)			
X7.1	0,799	0,098	Valid
X7.2	0,684	0,098	Valid
X7.3	0,804	0,098	Valid
<i>User Satisfaction</i> (Y)			
Y1	0,666	0,098	Valid
Y2	0,734	0,098	Valid
Y3	0,840	0,098	Valid

Berdasarkan tabel rangkuman 2 di atas dapat disimpulkan bahwa semua indikator variabel yang diukur memiliki nilai r hitung > dari 0,098 sehingga semua indikator variabel kuesioner dalam penelitian ini memiliki nilai yang valid.

3.1.2 Uji Reliabilitas

Ghozali mengemukakan [22] “Sebuah kuesioner dinyatakan reliabel jika jawaban seseorang terhadap pernyataan adalah konsisten atau stabil dari waktu ke waktu”. Rangkuman dari hasil uji reliabilitas dapat dilihat pada tabel 3.

Tabel 3. Rangkuman Hasil Uji Reliabilitas

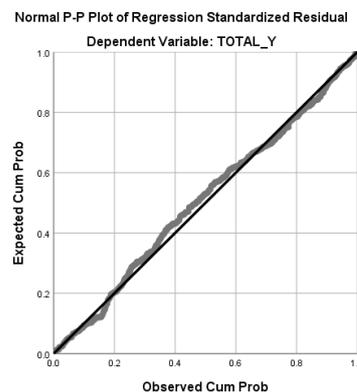
Variabel	Nilai Alpha Cronbach’c	Nilai Alpha Tabel	Keterangan
<i>Efficiency (X1)</i>	0,676	0,6	Reliabel
<i>Fullfilment (X2)</i>	0,641	0,6	Reliabel
<i>Reliability (X3)</i>	0,773	0,6	Reliabel
<i>Privacy (X4)</i>	0,615	0,6	Reliabel
<i>Responsiveness (X5)</i>	0,724	0,6	Reliabel
<i>Compensation (X6)</i>	0,667	0,6	Reliabel
<i>Contact (X7)</i>	0,642	0,6	Reliabel
<i>User Satisfaction (Y)</i>	0,603	0,6	Reliabel

Berdasarkan hasil rangkuman dari uji reliabilitas pada tabel 3 di atas menyatakan bahwa semua variabel dapat dikatakan reliabel, karena memiliki nilai *cronbachs alpha* (alpha hitung) > dari nilai alpha tabel yaitu sebesar 0,6.

3.2 Uji Asumsi Klasik

3.2.1 Uji Normalitas

Pengujian ini untuk mengetahui apakah nilai residual terdistribusi secara normal atau tidak. Cara untuk mendeteksinya adalah dengan melihat penyebaran data pada sumber diagonal pada grafik *Normal P-P Plot of regression standardized* sebagai dasar pengambilan keputusannya [23].



Gambar 3. Hasil Uji Normalitas Grafik P-P Plot

Berdasarkan gambar 3. di atas hasil uji normalitas dengan menggunakan grafik *P-P Plot* memenuhi syarat asumsi normalitas di karenakan item tidak menyimpang jauh dari garis diagonal dan item terletak disekitar garis diagonal.

3.2.2 Uji Multikolinearitas

Gejala adanya multikoliniearitas antara lain dengan melihat nilai Variance Inflation Factor (VIF) dan Tolerance. Jika nilai VIF < 10 dan Tolerance > 0,1 maka dinyatakan tidak terjadi multikoliniearitas [23]. Hasil pengujian multikoliniearitas dapat dilihat pada tabel 4.

Tabel 4. Hasil Uji Multikolinearitas

Coefficients ^a								
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	Collinearity Statistics	
		B	Std. Error	Beta			Tolerance	VIF
1	(Constant)	1.241	.562		2.208	.028		
	TOTAL_X1	.272	.039	.291	7.019	.000	.497	2.014
	TOTAL_X2	.462	.039	.506	11.824	.000	.468	2.138
	TOTAL_X3	-.030	.027	-.041	-1.118	.264	.642	1.557
	TOTAL_X4	.093	.033	.104	2.794	.005	.619	1.615
	TOTAL_X5	.024	.032	.028	.762	.447	.620	1.614
	TOTAL_X6	-.046	.035	-.045	-1.289	.198	.702	1.424
	TOTAL_X7	.108	.037	.100	2.904	.004	.727	1.376

a. Dependent Variable: TOTAL_Y

Hasil uji multikolinearitas di atas menunjukkan bahwa semua variabel tidak terjadi multikolinearitas, karena seluruh nilai *tolerance* >0,1 dan seluruh nilai VIF < 10.

3.2.3 Uji Heteroskedastisitas

Heteroskedastisitas merupakan keadaan dimana terjadi ketidaksamaan varian dari residual untuk semua pengamatan pada model regresi. Cara pengujiannya dengan uji glejser [23]. Hasil pengujian heteroskedastisitas dapat dilihat pada tabel 5.

Tabel 5. Hasil Uji Heteroskedastisitas

Coefficients ^a						
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	.847	.338		2.509	.012
	TOTAL_X1	-.066	.023	-.198	-2.835	.005
	TOTAL_X2	.034	.023	.103	1.433	.153
	TOTAL_X3	-.004	.016	-.017	-.277	.782
	TOTAL_X4	.025	.020	.079	1.261	.208
	TOTAL_X5	-.017	.019	-.057	-.914	.362
	TOTAL_X6	.064	.021	.176	2.992	.003
	TOTAL_X7	-.042	.022	-.108	-1.873	.062

a. Dependent Variable: RES2

Pada tabel 5 di atas menunjukkan hasil dari uji heterodekastisitas untuk variabel *Fullfilment*, *Reliability*, *Privacy*, *Responsiveness* dan *Contact* memiliki nilai signifikan > 0,05 yang berarti tidak terjadi heterokedastisitas, sedangkan variabel *Efficiency* dan *Compensation* memiliki nilai signifikan < 0,05 yang artinya terjadi heterokedastisitas.

3.3 Analisis Regresi Linear Berganda

3.3.1 Koefisien Determinasi (R²)

Koefisien determinasi pada intinya mengukur seberapa jauh kemampuan variabel independen dalam menerangkan variasi variabel dependen [22].

Tabel 6. Hasil Uji Koefisien Determinasi (R²)

Model Summary ^b				
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.815 ^a	.665	.659	.980
a. Predictors: (Constant), TOTAL_X7, TOTAL_X3, TOTAL_X1, TOTAL_X6, TOTAL_X4, TOTAL_X5, TOTAL_X2				
b. Dependent Variable: TOTAL_Y				

Berdasarkan hasil uji determinasi diatas didapatkan nilai R Square sebesar 0,665 sehingga dapat diambil kesimpulan bahwa (X1) *Efficiency*, (X2) *fulfillment*, (X3) *Reliability*, (X4) *Privacy* (X5) *Responsiveness*, (X6) *Compensation* dan *Contact* (X7) secara bersama-sama mempengaruhi *User Satisfaction* (Y) sebesar 66,5%.

Sedangkan, sisanya 33,5% dipengaruhi oleh variabel lain diluar dari penelitian ini seperti variabel *system availability*, *tangibles*, *assurance*, dan *empathy*.

3.3.2 Uji T

Uji T pada dasarnya menunjukkan seberapa jauh pengaruh variabel penjelas atau variabel independen secara individual dalam menerangkan variasi variabel dependen [22].

Tabel 7. Hasil Uji T

Coefficients ^a						
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error			
1	(Constant)	1.241	.562		2.208	.028
	TOTAL_X1	.272	.039	.291	7.019	.000
	TOTAL_X2	.462	.039	.506	11.824	.000
	TOTAL_X3	-.030	.027	-.041	-1.118	.264
	TOTAL_X4	.093	.033	.104	2.794	.005
	TOTAL_X5	.024	.032	.028	.762	.447
	TOTAL_X6	-.046	.035	-.045	-1.289	.198
	TOTAL_X7	.108	.037	.100	2.904	.004

a. Dependent Variable: TOTAL_Y

Berdasarkan tabel 7 diketahui bahwa terdapat tiga variabel yang tidak memiliki pengaruh secara signifikan yaitu *Reliability*, *Responsiveness* dan *Cimpensation* karena memiliki nilai T hitung < T tabel. Dan empat variabel lainnya memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan pengguna.

3.3.3 Uji F

Penggunaan Uji F bertujuan mengetahui apakah variabel-variabel bebas secara signifikan bersama-sama (simultan) berpengaruh terhadap variabel terikat Y, pada program SPSS [24].

Tabel 8. Hasil Uji F

ANOVA ^a						
Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	745.475	7	106.496	110.947	.000 ^b
	Residual	376.275	392	.960		
	Total	1121.750	399			

a. Dependent Variable: TOTAL_Y
b. Predictors: (Constant), TOTAL_X7, TOTAL_X3, TOTAL_X1, TOTAL_X6, TOTAL_X4, TOTAL_X5, TOTAL_X2

Berdasarkan tabel 8. di atas, diketahui Sig adalah sebesar 0,000 karena nilai Sig 0,000 < 0,025 dan nilai F hitung 110,947 > 2,032, maka sesuai dengan dasar pengambilan keputusan dalam uji F dapat disimpulkan bahwa hipotesis diterima atau dengan kata lain *Efficiency* (X1), *fulfillment* (X2), *Reliability* (X3), *Privacy* (X4), *Responsiveness* (X5), *Compensation* (X6) dan *Contact* (X7) secara simultan berpengaruh terhadap *User Satisfaction* (Y).

4. KESIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan dengan mengelola dan menganalisis data kuesioner yang telah disebarkan kepada 400 responden sebagai pengguna aplikasi Mobile JKN di Kota Jambi, maka dapat dijabarkan kesimpulannya sebagai berikut :

Berdasarkan hasil uji F (simultan), kualitas layanan aplikasi Mobile JKN secara simultan berpengaruh terhadap kepuasan pengguna, dikarenakan nilai nilai F hitung 110,947 > 2,032, maka H0 ditolak dan H1 diterima. Maka sesuai dengan dasar pengambilan keputusan dalam uji F dapat disimpulkan bahwa hipotesis diterima atau dengan kata lain variabel *Efficiency* (X1), *Fulfillment* (X2), *Reliability* (X3), *Privacy* (X4), *Responsiveness* (X5), *Compensation* (X6) dan *Contact* (X7) secara simultan berpengaruh terhadap kepuasan pengguna (Y).

Berdasarkan hasil uji T (parsial), variabel yang berpengaruh terhadap kepuasan pengguna adalah variabel *Fullfilment*, *Efficiency*, *Contact*, dan variabel *Privacy*. Variabel yang memiliki pengaruh paling besar terhadap kepuasan pengguna yaitu variabel Fullfilment dengan nilai t hitung sebesar 11,824 sedangkan variabel yang memiliki pengaruh paling kecil yaitu variabel Contact dengan nilai t hitung sebesar 2,794. Variabel independen yang tidak memiliki pengaruh terhadap kepuasan pengguna yaitu variabel *Reliability* dengan nilai t hitung sebesar -1,118, *Responsiveness* dengan nilai t hitung sebesar 0,762 dan variabel *Compensation* dengan nilai t hitung

sebesar -1,289. Terdapat perbedaan dengan hasil penelitian sebelumnya yang dilakukan oleh Rona dan Surya yaitu hanya variabel *reliability* yang berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan pengguna, selanjutnya hasil penelitian yang dilakukan Handayani dan Prasastin variabel yang memiliki nilai negatif atau variabel yang tidak berpengaruh yaitu variabel *contact* dengan nilai sebesar -0,34 sehingga dapat disimpulkan bahwa variabel *contact* pada penelitian tersebut tidak memuaskan bagi pengguna aplikasi Mobile JKN.

Maka dapat disimpulkan bahwa kualitas layanan aplikasi Mobile JKN memiliki kualitas layanan yang cukup baik, dikarenakan variabel yang berpengaruh terhadap kepuasan pengguna lebih banyak dibandingkan dengan variabel yang tidak berpengaruh, variabel yang berpengaruh tersebut adalah variabel *Fullfilment*, *Efficiency*, *Contact* dan *Privacy*.

REFERENCES

- [1] T. Riri, R. P. Sari, and I. Rusi, "PENGUKURAN KUALITAS LAYANAN PADA APLIKASI MOBILE JKN MENGGUNAKAN METODE E-SERVICE QUALITY DAN MODEL KANO (Studi Kasus : Kantor BPJS Kesehatan Kota Pontianak) pengumpulan data [1] . suatu proses 2 . 2 Kualitas Pelayanan Kualitas jasa atau service quali," vol. 10, no. 03, 2022.
- [2] A. Wulandari, Sudarman, and Ikhsan, "Inovasi Bpjs Kesehatan Dalam Pemeberian Layanan Kepada Masyarakat : Aplikasi Mobile Jkn Innovation of Health Bpjs in Giving Services To the Community : Jkn Mobile Applications," *J. Public Policy*, vol. 5, no. 2, pp. 98–107, 2019.
- [3] F. K. Rona and N. T. Surya, "Aplikasi Mobile Jkn Terhadap Kepuasan Pengguna Di Bpjs Kesehatan Kabupaten Sukoharjo," pp. 1–9.
- [4] M. Jkn, M. Jkn, F. Kesehatan, T. Pertama, F. Rujukan, T. Lanjutan, E. Qual, P. Indeks, K. Pasien, P. Bpjs, P. Aplikasi, M. Jkn, D. Puskesmas, S. Menggunakan, M. Electronic, S. Quality, P. Indeks, K. Pasien, P. Bpjs, P. Aplikasi, M. Jkn, D. Puskesmas, S. Menggunakan, M. Electronic, S. Quality, M. Jkn, M. Jkn, P. Sibela, M. Jkn, P. Sibela, B. Kesehatan, A. M. Jkn, E. Qual, H. Bpjs, and E. Qual, "APLIKASI MOBILE JKN DI PUSKESMAS SIBELA MENGGUNAKAN METODE ELECTRONIC SERVICE QUALITY Mahasiswa Program Studi Administrasi Kesehatan , Universitas Kusuma Husada Surakarta . Dosen Program Studi Administrasi Kesehatan , Universitas Kusuma Husada Surakarta .," pp. 1–11, 2023.
- [5] I. Efendy, M. Nyorong, A. Amirah, and F. Sari, "National Health Insurance (JKN) Mobile Application Use Towards Satisfaction of Participants of the Health Social Security Implementing Agency (BPJS) in Madani Hospital in Medan City," *J. Med. Heal. Stud.*, vol. 3, no. 1, pp. 26–34, 2022.
- [6] E. Fitriyani and O. V. Prasastin, "ANALISIS KEPUASAN LAYANAN MOBILE JKN PADA PESERTA BPJS KESEHATAN KABUPATEN WONOGIRI DENGAN METODE SERVQUAL (SERVICE QUALITY)."
- [7] A. Febrianta and Indrawati, "Influence of Mobile Banking Service Quality To Customer Satisfaction Bank Bca in Bandung," *e-Proceeding Manag.*, vol. 3, no. 3, pp. 2879–2885, 2016.
- [8] S. Javed, M. S. Rashidin, and B. Li, "Assessing the E-Services of the Banking Sector by Using E-Servqual Model: A Comparative Study of Local Commercial Banks and Foreign Banks in Pakistan," *J. Internet Bank. Commer.*, vol. 23, no. 1, pp. 1–12, 2018.
- [9] S. Noor and O. Tajik, "Defining Simple Random Sampling in a Scientific Research," vol. 1, no. November, pp. 78–82, 2022.
- [10] R. Machmud, *Kepuasan Penggunaan Sistem Informasi*. 2018.
- [11] S. Marina, A. Setiawati, and N. A. Salehati, "E-Service Quality dan Repurchase Intention pada Travel Agent Online di Wilayah DKI Jakarta," *J. Manaj. Bisnis Transp. dan Logistik*, vol. 6, no. 2, p. 127, 2020.
- [12] J. Informatika, D. Reayasa, K. Jakakom, M. Tamba, S. Kom, M. Kom, S. R. Agustini, S. Pd, and M. Tamba, "Analisis Kualitas Layanan Aplikasi Belanja – Belanja Online Kota Jambi Terhadap Kepuasan Pengguna Menggunakan Metode Jurnal Informatika Dan Reayasa Komputer (JAKAKOM)," vol. 3, no. September, pp. 560–569, 2023.
- [13] D. Pranitasari and A. N. Sidqi, "Analisis Kepuasan Pelanggan Elektronik Shopee menggunakan Metode E-Service Quality dan Kartesius," *J. Akunt. dan Manaj.*, vol. 18, no. 02, pp. 12–31, 2021.
- [14] Y. Chandra, "Kualitas Pelayanan Internet Banking PT Bank XYZ terhadap Loyalitas Nasabah Menggunakan Metode E-service quality," *J. Tek. dan Ilmu Komput.*, vol. 4, no. 15, pp. 337–351, 2015.
- [15] N. Susanto and N. A. Zulkamal, "Strategi Peningkatan Kualitas Layanan Mobile Banking Bank X Pahlawan Dengan Integrasi Servqual, Kano Dan Qfd," *Ind. Eng. Online J.*, vol. 11, no. 4, 2022.
- [16] F. S. Handayani and A. Adelin, "Interpretasi Pengujian Usabilitas Wibatara Menggunakan System Usability Scale," *Techno.Com*, vol. 18, no. 4, pp. 340–347, 2019.
- [17] I. Safi'i, "Klasifikasi Atribut Pelayanan Mobile Banking dengan Kano Model Berdasarkan Dimensi E-Servqual," *J. Sist. dan Manaj. Ind.*, vol. 2, no. 2, p. 77, 2018.

- [18] G. W. Billyarta and E. Sudarusman, "Pengaruh Kualitas Layanan Elektronik (E-Servqual) Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Marketplace Shopee Di Sleman Diy," *J. Optim.*, vol. 18, no. 1, pp. 41–62, 2021.
- [19] S. Marwanah and M. S. Shihab, "Pengaruh kualitas pelayanan elektronik dan kepuasan terhadap kepercayaan konsumen serta dampaknya terhadap loyalitas konsumen," *J. Ilm. Akunt. dan Keuang.*, vol. 4, no. 7, pp. 2804–2822, 2022.
- [20] K. F. Andrayani and N. A. Solekah, "Determinasi Kepuasan Nasabah Elektronik Mobile Banking Bank Syariah Indonesia (Pendekatan E-Service Quality)," *Widyagama Natl. Conf. Econ. Bus.*, no. Wnceb, pp. 1–10, 2021.
- [21] Sugiyono, *Metode Penelitian Pendidikan*, 1 dan 2. bandung, 2021.
- [22] I. Ghozali, *Aplikasi Analisis MULTIVARIATE Dengan Program IBM SPSS 25*, 9th ed. Semarang, 2018.
- [23] G.- MARDIATMOKO, "Pentingnya Uji Asumsi Klasik Pada Analisis Regresi Linier Berganda," *BAREKENG J. Ilmu Mat. dan Terap.*, vol. 14, no. 3, pp. 333–342, 2020.
- [24] I. M. Yuliara, "Modul Regresi Linier Berganda," *Univ. Udayana*, p. 18, 2016.