

Original Article *)

**Determinan Kualitas Pelayanan Aplikasi JKN Mobile
Di RS Hermina Bekasi Tahun 2023**

Determinants of Service Quality in the JKN Mobile Application at Hermina Bekasi Hospital in 2023

Ismail^{1*}, Nina², Rofi'atun Zakiah³

^{1,2,3}Universitas Indonesia Maju, Jakarta, Indonesia

*Email Correspondent: ismail@gmail.com

Abstract

Introduction: To improve services to National Health Insurance-Indonesia Healthy Card (JKN-KIS) participants, on September 15 2017 BPJS Health released the "JKN Mobile" application. To become a facility that can make it easier for JKN-KIS participants or prospective participants in administrative activities which are usually carried out at branch offices. BPJS Health represents the digital transformation of the business model as a medium for administrative services for participants.

Methods: The method used in this research was descriptive with a quantitative approach. ServQual analysis is based on quality dimensions, namely reliability, responsiveness, assurance, empathy, tangible, and empathy. 100 respondents were using an accidental sampling technique.

Results: The results of the Servqual assessment in all quality dimensions were included in the very good category because there were no minus values, which means that the quality of online JKN services perceived by users has exceeded their expectations. The ranking of dimensions based on service quality is the first, the tangibles dimension with a gap value of 0.218, exceeding expectations, then the reliability dimension in second place with a gap value of 0.173, then third place, namely assurance with a gap value of 0.165, then responsiveness in fourth place, and finally the dimension empathy.

Discussion: It is recommended that BPJS add the required features, advertise in print and electronic media, place special information outlets in health facilities, hold public seminars, and disseminate information via social media.

Keywords: application, determinant, JKN mobile, quality, service, servqual

Artikel

Disubmit (Received) : 21 December 2023

Diterima (Accepted) : 27 December 2023

Diterbitkan (Published) : 30 December 2023

Copyright: © 2023 by the authors. License DPOAJ, Jakarta, Indonesia. This article is an open access article distributed under the terms and conditions of the Creative Commons Attribution (CC BY SA) license (<https://creativecommons.org/licenses/by/4.0/>)

Pendahuluan

Dalam meningkatkan pelayanan kepada peserta Jaminan Kesehatan Nasional-Kartu Indonesia Sehat (JKN-KIS), pada tanggal 15 September 2017 BPJS Kesehatan telah merilis aplikasi "JKN Mobile". Hal tersebut dilaksanakan untuk menjadi sarana yang dapat mempermudah peserta ataupun calon peserta JKN-KIS dalam kegiatan administrasi yang biasanya dilakukan di kantor cabang. BPJS Kesehatan merepresentasikan transformasi digital dari model bisnis sebagai media pelayanan administrasi bagi peserta. Dengan anggapan bahwa Indonesia akan mencapai *Universal Health Coverage* (UHC) di Indonesia pada tahun 2019.¹

JKN Mobile adalah aplikasi yang dapat diakses melalui smartphone. Terobosan baru yang diharapkan dapat memudahkan pengguna dalam melakukan pendaftaran, mengubah dan menemukan data kepesertaan, memperoleh layanan Fasilitas Kesehatan Tingkat Pertama (FKTP) dan Fasilitas Rujukan Tingkat Lanjutan (FKTL) serta memudahkan pengguna dalam memberikan kritik atau saran. Selain itu, kemudahan yang diperoleh oleh pengguna JKN Mobile saat lupa membawa kartu cukup dengan memperlihatkan aplikasi tersebut, maka kartu sudah dapat dilihat oleh petugas secara online. Pada aplikasi JKN Mobile kepesertaan terdaftar per kartu keluarga bukan per individu.³

Setiap kantor cabang diberikan suatu target dalam mencapai jumlah penggunaan aplikasi Mobile JKN tersebut, di cabang Bekasi sendiri mulai pada tahun 2018 diberikan target untuk pengguna Mobile JKN sebanyak 163.151 user dan telah didapatkan pencapaian user pada tahun 2017 sebesar 22.185 user, pada tahun 2018 meningkat menjadi 48.238 user dan pada tahun 2019 sebesar 18.959 user, sehingga terhitung hingga 25 April 2019 jumlah keseluruhan user atau pengguna Mobile JKN mencapai 89.382 atau sekitar 55,15% dari target yang diberikan. Berdasarkan hal tersebut diketahui masih ada gap capaian dengan target pemanfaatan JKN mencapai 44,18%.⁶ Jika target yang ditetapkan tidak terpenuhi kepala kantor cabang diwajibkan melakukan evaluasi dan upaya promosi untuk meningkatkan pengguna Mobile JKN.

Masih tingginya gap tersebut bisa disebabkan oleh kualitas layanan JKN Mobile yang belum baik, seperti disampaikan pada teori Kotler dan Keller bahwa kualitas layanan adalah kemampuan suatu layanan dalam memberikan kinerja yang sesuai atau melebihi keinginan pelanggan.⁷ Adapun menurut Lupiyaodi kualitas pelayanan (*Service Quality*) didefinisikan sebagai "Seberapa jauh perbedaan antara kenyataan dan harapan konsumen atas pelayanan yang mereka terima atau peroleh"⁸.

Salah satu model yang dapat mengukur kualitas layanan adalah metode SERVQUAL (*Service Quality*) dengan mengukur lima dimensi pokok yang berhubungan dengan pelayanan yaitu, *Tangibles* atau bukti fisik, *Reliability* atau keandalan, *Responsiveness* atau ketanggapan, *Assurance* atau jaminan, dan *Empathy* atau empati. Kelima dimensi tersebut kemudian dibandingkan antara persepsi pelanggan atas layanan yang nyata mereka terima (*perceived value*) dengan layanan yang sesungguhnya diharapkan (*expected service*). Jika kenyataannya lebih dari yang diharapkan maka layanan dapat dikatakan sempurna, sebaliknya jika *perceived value* lebih rendah dibandingkan *expected value* maka kualitas layanan dapat dikatakan buruk.⁹

Berdasarkan hasil survei awal di RS Hermina pada beberapa pengguna JKN Mobile, ditemukan masih terdapat kendala yang dialami diantaranya adalah sulit melakukan registrasi karena lamanya kode OTP yang dikirimkan melalui SMS dan diminta untuk mendaftarkan nomor rekening padahal pengguna tidak mempunyai, kesulitan untuk login dan harus menghubungi call center via telepon, lamanya pemindahan fasilitas kesehatan, terdapat fitur-fitur JKN Mobile yang sulit digunakan. Dampak buruk jika aplikasi pelayanan JKN mobile

tidak baik maka peserta akan melakukan pengurusan secara manual yang akan memakan waktu, biaya, dan tentu saja menurunkan kualitas pelayanan BPJS yang sudah baik.

Melalui penelitian ini diharapkan dapat diketahui sejauh mana pemanfaatan JKN online dan kesesuaian antara harapan dan kenyataan di lapangan berdasarkan pendapat user langsung, dan agar diupayakan perbaikan atas masalah-masalah pada aplikasi yang dikemukakan diatas agar layanan JKN online lebih baik lagi.

Metode

Desain penelitian ini adalah deskriptif dengan pendekatan kuantitatif karena data pada penelitian ini berupa angka-angka dan rancangan penelitian yang digunakan untuk mengetahui determinan kualitas pelayanan aplikasi JKN mobile di RS Hermina Bekasi Tahun 2023¹³. Penelitian ini dilaksanakan Juli 2023 sampai Agustus 2023 di RS Hermina Bekasi. Populasi¹⁴ dari penelitian ini adalah seluruh peserta BPJS menggunakan aplikasi mobile JKN yaitu berjumlah 9.846 peserta. Teknik pengambilan sampel menggunakan *accidental sampling*¹⁵. Menggunakan rumus Slovin¹⁶ dengan kesalahan yang dapat ditolerian (e) sebesar 10% ditetapkan 100 responden sebagai sampel dengan kriteria inklusi : Peserta BPJS Kesehatan yang terdaftar di RS Hermina, menggunakan aplikasi mobile JKN, dan bersedia menjadi responden yang dinyatakan dalam lembar informed consent, adapun kriteria eksklusinya adalah peserta memiliki keterbatasan dalam berkomunikasi dan peserta tidak mengikuti prosedur penelitian hingga selesai.

Jenis data terdiri dari data primer dan sekunder. Data primer adalah data yang diperoleh langsung dari subjek penelitian dengan pengambilan data langsung pada subjek sebagai sumber informasi dalam hal ini subjeknya adalah data semua peserta BPJS Kesehatan yang terdaftar di RS Hermina Bekasi yang telah mendownload dan mendaftar BPJS Kesehatan melalui aplikasi mobile JKN¹⁷. Instrumen penelitian¹⁵ yang digunakan adalah kuesioner. Analisa yang digunakan pada penelitian ini adalah analisis ServQual dengan analisis Gap untuk mengetahui kualitas aplikasi JKN Mobile. Analisis ServQual ini berdasarkan aspek reliability, responsive, assurance, emphathy, tangible, dan empathy. Nilai Service Quality diperoleh dengan mencari selisih antara nilai persepsi dengan nilai harapan pengguna. Nilai Service Quality tersebut menunjukkan kesenjangan antara persepsi dengan ekspektasi pelanggan menggunakan rumus : $Service\ Quality = Skor\ P - Skor\ E$, P = Persepsi pelanggan atas kinerja pelayanan aktual yang dirasakan, E = Ekspektasi pelanggan atas pelayanan yang diperoleh. Apabila mendapatkan skor Servqual bernilai negatif (-) maka kualitas aplikasi kurang baik (pelanggan tidak puas). Apabila skor Servqual sama dengan nol (0) maka kualitas aplikasi baik (pelanggan puas). Dan apabila skor Servqual bernilai positif (+) maka kualitas aplikasi sangat baik (pelanggan sangat puas).¹⁹

Hasil

Distribusi Frekuensi Jawaban Kuesioner Ekspektasi dan Presepsi

Dari hasil penyebaran kuesioner, diperoleh data distribusi frekuensi jawaban untuk ekspektasi dan persepsi pada kualitas pelayanan aplikasi JKN mobile di RS Hermina Bekasi, dengan rekapitulasi per dimensi sebagai berikut :

Tabel 1
Distribusi Frekuensi Jawaban Kuesioner

Pertanyaan Dimensi	Ekspektasi					Persepsi					N
	SS	S	N	TS	STS	SS	S	N	TS	STS	
<i>Tangible</i>											

X1	67	29	3	1	64	35	1	100	
X2	48	45	6	1	66	32	2	100	
X3	55	38	7		78	19	3	100	
X4	66	33	1		80	20		100	
X5	49	40	11		80	20		100	
Reliability									
X6	55	43	2		77	19	2	2	100
X7	64	33	3		80	20		100	
X8	68	29	3		80	20		100	
Responsiveness									
X9	74	26			80	20		100	
X10	56	44			65	23	10	2	100
X11	64	34	2		80	20		100	
X12	57	34	8	1	76	15	8	1	100
Assurance									
X13	49	40	11		68	30	2	100	
X14	73	27			75	25		100	
X15	48	47	5		74	26		100	
X16	67	20	13		59	41		100	
Empathy									
X17	69	31			64	24	12	100	
X18	66	31	3		80	20		100	
X19	63	31	4	2	58	17	25	100	
X20	67	30	3		68	32		100	
X21	57	34	9		78	22		100	

Sumber: Kuesioner

Berdasarkan kuesioner ekspektasi dalam dimensi Tangible, mayoritas responden (67) sangat setuju (SS) pada pertanyaan X1, sementara hanya satu responden yang tidak setuju (TS). Untuk dimensi Reliability, respon positif terbesar ditemukan pada pertanyaan X8, dengan 68 responden sangat setuju (SS), sementara pertanyaan X6 hanya mendapat 2 responden netral (N). Responsiveness menunjukkan hasil positif pada pertanyaan X9, di mana 74 responden menyatakan sangat setuju (SS), sedangkan pertanyaan X12 hanya memiliki satu responden tidak setuju (TS). Pada dimensi Assurance, pertanyaan X14 mendapat respons sangat setuju (SS) dari 73 responden, namun perlu dicatat bahwa pertanyaan X15 memiliki 5 responden netral (N). Dalam dimensi Empathy, mayoritas responden (69) sangat setuju (SS) pada pertanyaan X17, sementara pertanyaan X19 hanya mendapat dua responden tidak setuju (TS).

Pada kuesioner persepsi pada dimensi Tangible, pertanyaan Y4 dan Y5 mendapat respons tertinggi, dengan 80 responden menyatakan sangat setuju (SS), sementara pertanyaan Y1 hanya memiliki satu responden yang netral (N). adapun dimensi Reliability, respons positif paling tinggi terlihat pada pertanyaan Y7 dan Y8, dengan 80 responden menyatakan sangat setuju (SS). Di sisi lain, pertanyaan Y6 hanya mendapatkan 2 responden netral (N) dan tidak setuju (TS). Pada dimensi Responsiveness, pertanyaan Y9 dan Y11 mendapat respons sangat setuju (SS) dari 80 responden, sedangkan pertanyaan Y12 hanya memiliki satu responden tidak setuju (TS). Dalam dimensi Assurance, perhatian tertuju pada pertanyaan Y14, yang mendapatkan respons sangat setuju (SS) dari 75 responden, sementara pertanyaan Y13 memiliki 5 responden netral (N). Sementara itu, dalam dimensi Empathy, respons tertinggi ditemukan pada pertanyaan Y18, dengan 80 responden menyatakan sangat setuju (SS). Namun, pertanyaan Y17 mendapatkan 12 responden netral (N).

Pembobotan dan Rata-Rata Jawaban Kuesioner Kualitas Pelayanan

Untuk menghitung nilai bobot sebagai berikut :

$$\sum xi = (b1 \times n1) + (b2 \times n2) + \dots + (bK \times nK)$$

Keterangan : $\sum xi$ = Nilai bobot kuesioner, b = Banyaknya skor masing-masing variabel pertanyaan, n = Kriteria pertanyaan, dan Rata-rata jawaban responden dihitung dengan persamaan berikut:

$$\bar{x} = \frac{\sum xi}{n}$$

Keterangan : \bar{x} = Rata-rata jawaban responden, $\sum xi$ = Jumlah bobot jawaban responden, dan n = Jumlah Responden

Tabel 2
Nilai Bobot dan Rata-rata Variabel Kualitas Pelayanan Ekspektasi

Kode	Ekspektasi					Total	$\sum xi$	x
	SS 5	S 4	N 3	TS 2	STS 1			
X1	67	29	3	1		100	462	4,6
X2	48	45	6	1		100	440	4,4
X3	55	38	7			100	448	4,5
X4	66	33	1			100	465	4,7
X5	49	40	11			100	438	4,4
X6	55	43	2			100	453	4,5
X7	64	33	3			100	461	4,6
X8	68	29	3			100	465	4,7
X9	74	26				100	474	4,7
X10	56	44				100	456	4,6
X11	64	34	2			100	462	4,6
X12	57	34	8	1		100	447	4,5
X13	49	40	11			100	438	4,4
X14	73	27				100	473	4,7
X15	48	47	5			100	443	4,4
X16	67	20	13			100	454	4,5
X17	69	31				100	469	4,7
X18	66	31	3			100	463	4,6
X19	63	31	4	2		100	455	4,6
X20	67	30	3			100	464	4,6
X21	57	34	9			100	448	4,5

Sumber: Olah data Microsoft Excel

Ekspektasi pelanggan pada dimensi *Tangibles* bobot yang paling besar adalah pertanyaan no X4 sebesar 465, pada dimensi *Reliability* bobot terbesar pada pertanyaan no X8 sebesar 465, pada dimensi *Responsiveness* bobot terbesar pada pertanyaan no X9 sebesar 474, pada dimensi *Assurance* bobot terbesar pada pertanyaan no X14 sebesar 473, dan pada dimensi *Empathy* bobot terbesar pada pertanyaan no X17 sebesar 469.

Tabel 3
Nilai Bobot dan Rata-rata Variabel Kualitas Pelayanan Persepsi

Kode	Persepsi Kinerja					Total	$\sum xi$	x
	SS 5	S 4	N 3	TS 2	STS 1			
Y1	64	35	1			100	463	4,6
Y2	66	32	2			100	464	4,6
Y3	78	19	3			100	475	4,8
Y4	80	20				100	480	4,8
Y5	80	20				100	480	4,8
Y6	77	19	2	2		100	471	4,7
Y7	80	20				100	480	4,8
Y8	80	20				100	480	4,8
Y9	80	20				100	480	4,8
Y10	65	23	10	2		100	451	4,5
Y11	80	20				100	480	4,8
Y12	76	15	8	1		100	466	4,7
Y13	68	30	2			100	466	4,7
Y14	75	25				100	475	4,8
Y15	74	26				100	474	4,7
Y16	59	41				100	453	4,6
Y17	64	24	12			100	452	4,5
Y18	80	20				100	480	4,8
Y19	58	17	25			100	433	4,3
Y20	68	32				100	468	4,7
Y21	78	22				100	478	4,8

Sumber: Olah data Microsoft Excel

Persepsi pelanggan pada dimensi *Tangibles* bobot yang paling besar adalah pertanyaan no Y3 sebesar 475, pada dimensi *Reliability* bobot terbesar pada pertanyaan no Y7 dan Y8 sebesar 480, pada dimensi *Reponsiveness* bobot terbesar pada pertanyaan no Y9 dan Y11 sebesar 480, pada dimensi *Assurance* bobot terbesar pada pertanyaan no y14 sebesar 475, dan pada dimensi *Emphaty* bobot terbesar pada pertanyaan no X18 sebesar 480.

Perhitungan Nilai Gap Kualitas Pelayanan

Perhitungan nilai gap kesenjangan antara nilai rata-rata persepsi dan nilai rata-rata ekspektasi dengan persamaan sebagai berikut :

$$SQ = \bar{y} - \bar{x}$$

Keterangan : SQ = Nilai gap, \bar{y} = Nilai rata-rata kinerja atau persepsi, \bar{x} = Nilai rata-rata harapan atau ekspektasi

Tabel 4
Gap Nilai Bobot dan Rata-rata Variabel Kualitas Pelayanan Ekspektasi dan Persepsi

Ekspektasi		Persepsi		Gap
Kode	<i>x</i>	Kode	<i>x</i>	
X1	4,6	Y1	4,6	0,01
X2	4,4	Y2	4,6	0,24
X3	4,5	Y3	4,8	0,27
X4	4,7	Y4	4,8	0,15
X5	4,4	Y5	4,8	0,42
X6	4,5	Y6	4,7	0,18
X7	4,6	Y7	4,8	0,19
X8	4,7	Y8	4,8	0,15
X9	4,7	Y9	4,8	0,06
X10	4,6	Y10	4,5	-0,05
X11	4,6	Y11	4,8	0,18
X12	4,5	Y12	4,7	0,19
X13	4,4	Y13	4,7	0,28
X14	4,7	Y14	4,8	0,02
X15	4,4	Y15	4,7	0,31
X16	4,5	Y16	4,6	0,05
X17	4,7	Y17	4,5	-0,17
X18	4,6	Y18	4,8	0,17
X19	4,6	Y19	4,3	-0,22
X20	4,6	Y20	4,7	0,04
X21	4,5	Y21	4,8	0,30

Sumber: Olah data Microsoft Excel

Perhitungan Nilai Servqual (Service Quality) Per Dimensi

Salah satu perhitungan yang dapat digunakan untuk mengukur kualitas pelayanan adalah metode servqual. Metode ini termasuk salah satu cara dimana responden diminta untuk menilai tingkat harapan mereka terhadap atribut tertentu. Pada metode servqual dibutuhkan skor ekspektasi dan persepsi, perbedaan antara kedua skor ini memiliki sasaran penilaian untuk mengetahui kualitas jasa yang diterima pelanggan dibandingkan dengan harapannya. Untuk menghitung rata-rata per jawaban dapat dihitung dengan persamaan sebagai berikut :

$$\bar{x} = \frac{\sum xi}{k}$$

Keterangan : \bar{x} = Rata- rata jawaban per dimensi, $\sum xi$ = Jumlah rata-rata variabel, k = Jumlah variabel

Tabel 5
Nilai Rata-Rata Jawaban Per Dimensi Responden Kualitas Pelayanan

Ekspektasi		Persepsi	
Kode	<i>xi</i>	Kode	<i>x</i>
X1	462	Y1	463

X2	440	Y2	464
X3	448	Y3	475
X4	465	Y4	480
X5	438	Y5	480
<i>x Tangibles</i>	451	<i>x Tangibles</i>	472
X6	453	Y6	471
X7	461	Y7	480
X8	465	Y8	480
<i>x Reliability</i>	460	<i>x Reliability</i>	477
X9	474	Y9	480
X10	456	Y10	451
X11	462	Y11	480
X12	447	Y12	466
<i>x Responsiveness</i>	460	<i>x Responsiveness</i>	469
X13	438	Y13	466
X14	473	Y14	475
X15	443	Y15	474
X16	454	Y16	459
<i>x Assurance</i>	452	<i>x Assurance</i>	469
X17	469	Y17	452
X18	463	Y18	480
X19	455	Y19	433
X20	464	Y20	468
X21	448	Y21	478
<i>x Empathy</i>	460	<i>x Empathy</i>	462

Sumber: Olah data Microsoft Excel

Penentuan Servqual Score Untuk Setiap Dimensi

Selanjutnya menghitung nilai gap tiap dimensi dihitung dengan menggunakan persamaan sebagai berikut :

$$SQ = \bar{y} - \bar{x}$$

Keterangan : SQ = Nilai gap, \bar{y} = Nilai rata-rata persepsi, \bar{x} = Nilai rata-rata ekspektasi

Tabel 6
Hasil Servqual Score Pada Lima Dimensi Kualitas Pelayanan

Dimensi Kualitas	Ekspektasi	Persepsi	Gap	Rangking
Tangibles	4,51	4,72	0,218	1
Reliability	4,60	4,77	0,173	2
Responsiveness	4,60	4,69	0,095	4
Assurance	4,52	4,69	0,165	3
Empathy	4,60	4,62	0,024	5

Sumber : Olah data Microsoft Excel

Pada tabel diatas menggambarkan hasil perhitungan *service quality* yang membandingkan setiap dimensi kualitas, antara ekspektasi dengan persepsi kinerja yang dirasakan pengguna. Pada dimensi *tangibles* diketahui nilai ekspektasi pengguna adalah 4,51 sedangkan nilai persepsi kinerja yang dirasakan 4,72, terdapat selisih positif antara persepsi dan ekspektasi

sebesar 0,218. Pada dimensi *reliability* diketahui nilai ekspektasi pengguna adalah 4,60 sedangkan nilai persepsi kinerja yang dirasakan 4,77, terdapat selisih positif antara persepsi dan ekspektasi sebesar 0,173. Pada dimensi *responsiveness* diketahui nilai ekspektasi pengguna adalah 4,60 sedangkan nilai persepsi kinerja yang dirasakan 4,69, terdapat selisih positif antara persepsi dan ekspektasi sebesar 0,095. Pada dimensi *assurance* diketahui nilai ekspektasi pengguna adalah 4,52 sedangkan nilai persepsi kinerja yang dirasakan 4,69, terdapat selisih positif antara persepsi dan ekspektasi sebesar 0,165. Pada dimensi *empathy* diketahui nilai ekspektasi pengguna adalah 4,60 sedangkan nilai persepsi kinerja yang dirasakan 4,62, terdapat selisih positif antara persepsi dan ekspektasi sebesar 0,024. Rangkaian kesesuaian inilah yang menggambarkan keseluruhan dimensi telah memenuhi kriteria kualitas pelayanan yang baik.

Pembahasan

Berdasarkan tabel 6 disimpulkan bahwa hasil penilaian servqual pada semua dimensi kualitas telah termasuk pada kategori sangat baik, karena tidak terdapat nilai minus yang artinya kualitas pelayanan JKN online yang dirasakan oleh pengguna telah melebihi harapan mereka. Adapun peringkat dimensi berdasarkan kualitas pelayanannya adalah yang pertama dimensi *tangibles* dengan nilai gap 0,218 melebihi ekspektasi, selanjutnya dimensi *reliability* pada peringkat kedua dengan nilai gap 0,173, kemudian peringkat ketiga yaitu *assurance* dengan nilai gap 0,165, kemudian *responsiveness* pada peringkat ke empat, dan yang terakhir dimensi *empathy*.

Hasil penelitian tersebut menjawab pertanyaan hipotesis bahwa gambaran kualitas pelayanan dapat diketahui menggunakan metode SERVQUAL dengan mengukur aspek *Tangibles, Reliability, Responsiveness, Assurance, dan Empathy*.

Pada dimensi *Tangibles* (Bukti Fisik) diketahui gap positif sebesar 0,218 hal ini mengacu pada elemen-elemen fisik atau materi yang terkait dengan penyediaan pelayanan, seperti fasilitas fisik, peralatan, penampilan staf, dan materi promosi. Teori dimensi *Tangibles* disampaikan Albarq (2013) yang meliputi tampilan fisik pelayanan, seperti fasilitas fisik, alat, atau perlengkapan dan juga penampilan pekerja²⁰. Penelitian terdahulu yang dilakukan oleh Parasuraman, Zeithaml, dan Berry mengidentifikasi dimensi *Tangibles* sebagai salah satu komponen kritis dari kualitas layanan. Mereka menekankan pentingnya elemen fisik dalam menciptakan persepsi positif pelanggan²¹. Asumsi peneliti bahwa pentingnya desain dan pemeliharaan fasilitas fisik sebagai faktor penentu kualitas layanan yang dapat berkontribusi pada citra merek dan persepsi nilai, dan juga mempengaruhi loyalitas pelanggan. Hal lain yang perlu diperhatikan adalah pentingnya untuk menyesuaikan ekspektasi pelanggan dengan kenyataan fisik yang diberikan oleh layanan untuk menghindari ketidakpuasan.

Pada dimensi *Reliability* (Keandalan) terdapat gap positif sebesar 0,173 antara harapan dan persepsi pelayanan yang dirasakan pelanggan, hal ini menggambarkan keandalan yang berkaitan dengan kemampuan penyedia layanan untuk memberikan pelayanan yang konsisten, akurat, dan dapat diandalkan kepada pelanggan. Menurut Lupiyoadi menyatakan bahwa dalam salah satu studi mengenai SERVQUAL terdapat lima dimensi yang salah satunya adalah *reliability* yaitu yaitu kemampuan perusahaan untuk memberikan pelayanan sesuai yang dijanjikan secara akurat dan terpercaya⁸. Sejalan dengan hasil penelitian ini adalah penelitian sebelumnya yang dilakukan oleh Rivai, Lestari dan Shaleh (2020) dari penelitian ini menggambarkan kualitas pelayanan dalam dimensi *reliability* dengan kepuasan saling berhubungan secara signifikan ($p=0,014$)²². Asumsi peneliti *reliability* adalah kunci keberhasilan dalam menyediakan layanan yang memuaskan. Pelanggan akan menghargai perusahaan yang dapat memberikan layanan dengan konsistensi tinggi. Hal ini meliputi

ketepatan waktu dalam memberikan layanan karena keterlambatan atau tidak konsistennya waktu layanan dapat mengurangi keandalan. Hal ini berdampak pada reputasi organisasi. Organisasi yang dianggap dapat diandalkan lebih mungkin mendapatkan reputasi yang baik di mata pelanggan. Hal lain yang prioritas adalah komunikasi yang jelas dan terbuka mengenai ketentuan layanan dan kebijakan organisasi dapat meningkatkan persepsi pelanggan terhadap keandalan.

Pada dimensi *Responsiveness* (Responsivitas) terdapat gap positif sebesar 0,095 yang merujuk pada kemampuan penyedia layanan untuk merespons permintaan, pertanyaan, atau masalah pelanggan dengan cepat dan efisien. Teori mengenai dimensi *Responsiveness* disampaikan oleh Parasuraman yang menyatakan bahwa *Responsiveness* atau ketanggapan yaitu kemampuan perusahaan untuk memberikan pelayanan yang cepat (*Responsif*) dan tepat kepada pelanggan, dengan penyampaian informasi yang jelas²¹. Sejalan dengan hasil penelitian ini adalah penelitian sebelumnya yang dilakukan oleh Malik, pada penelitian ini dalam dimensi *responsiveness* dari tingkat kepuasan dengan mean (4,16) dalam atribut memberikan pelayanan cepat untuk pelanggan, hasil ini menunjukkan bahwa setiap pasien tidak menunggu ketika mencari perawatan dan mereka menikmati layanan pada waktu yang ditentukan²³. Asumsi peneliti pentingnya komunikasi yang efektif dan transparan merupakan aspek penting dari "*Responsiveness*." Pelanggan menghargai organisasi yang memberikan informasi yang jelas dan responsif terhadap pertanyaan mereka. *Responsiveness* juga melibatkan memberikan dukungan dan bantuan kepada pelanggan ketika mereka membutuhkannya. Hal ini dapat mencakup memberikan informasi tambahan dan membantu dalam penyelesaian masalah.

Pada dimensi *Assurance* (Jaminan) didapat nilai gap positif sebesar 0,165 dengan menilai kemampuan staf penyedia layanan dalam memberikan kepercayaan, kompetensi, dan rasa aman kepada pelanggan. Menurut teori Parasuraman *Assurance* adalah jaminan dan kepastian yaitu pengetahuan, kesopansantunan, dan kemampuan para pegawai perusahaan untuk menumbuhkan rasa percaya para pelanggan kepada perusahaan²¹. Hasil penelitian ini sesuai dengan penelitian Aliman dan Mohamad yang menyatakan hasil pada jurnal tersebut dalam dimensi *assurance* terhadap kepuasan pasien memiliki hasil ($p=0,00$) yang mengindikasikan bahwa pasien sudah merasa puas dengan kualitas pelayanan yang diberikan²⁴. Asumsi peneliti untuk meningkatkan *Assurance* perlu adanya pelatihan dan pengembangan karyawan dalam hal pengetahuan, keahlian, dan keterampilan interpersonal yang juga didukung oleh kepemimpinan yang efektif, terutama dalam konteks pelayanan, yang dapat meningkatkan keyakinan pelanggan terhadap organisasi.

Pada dimensi *Empathy* (Empati) diketahui nilai gap positif sebesar 0,024 berdasarkan penilaian pada kemampuan staf penyedia layanan untuk mendengarkan, memahami, dan merespons perasaan dan kebutuhan pelanggan dengan baik. Teori mengenai *empathy* disampaikan oleh Parasuraman bahwa *Empathy* atau empati yaitu memberikan perhatian yang tulus dan bersifat individual atau pribadi yang diberikan kepada para pelanggan dengan berupaya memahami keinginan konsumen.²¹ Penelitian Malik menyatakan bahwa dimensi *emphaty* dengan tingkat kepuasan dengan mean (3,91) atribut staff memiliki sikap yang hangat dan penuh perhatian yang menandakan pasien sangat merasa puas dengan kualitas pelayanan berdasarkan dimensi *emphaty*²³. Asumsi peneliti untuk mendapatkan empati peserta perlu adanya komunikasi yang melibatkan kemampuan mendengarkan, memahami perspektif pelanggan, dan merespon dengan cara yang menunjukkan perhatian terhadap perasaan mereka. Salah satu cara untuk meningkatkan *Empathy* dengan personalisasi layanan dimana yang didasari oleh pemahaman terhadap kebutuhan dan preferensi individual pelanggan. Dengan menggabungkan hasil pengukuran dari kelima dimensi ini, metode *SERVQUAL* memungkinkan

penyedia layanan untuk memiliki gambaran komprehensif tentang bagaimana pelanggan mereka melihat kualitas pelayanan. Ini dapat membantu dalam mengidentifikasi area yang memerlukan perbaikan dan mengembangkan strategi untuk meningkatkan kualitas pelayanan sesuai dengan harapan pelanggan. Hal tersebut sesuai dengan teori Kotler dan Keller yang menyatakan bahwa kualitas layanan adalah kemampuan suatu layanan dalam memberikan kinerja yang sesuai atau melebihi keinginan pelanggan⁷. Adapun menurut Lupiyaodi Kualitas pelayanan (*Service Quality*) didefinisikan sebagai “Seberapa jauh perbedaan antara kenyataan dan harapan konsumen atas pelayanan yang mereka terima atau peroleh”⁸. Penelitian ini sejalan dengan penelitian Andi Saryoko dengan judul Tingkat Kepuasan Masyarakat Terhadap Pendaftaran Online BPJS Kesehatan Pada Aplikasi JKN Mobile dimana hasil penelitian menunjukkan bahwa masyarakat merasa senang atau puas dengan adanya aplikasi mobile JKN yang telah memberikan nilai positif atau memuaskan.²⁵

Asumsi peneliti mengenai semua dimensi kualitas terpenuhi secara positif yang artinya persepsi kinerja melebihi harapan atas mobile JKN, dikarenakan berdasarkan pengamatan peneliti promosi aplikasi ini sesuai dengan karakteristik masyarakat sehingga masyarakat pengguna memahami dan berminat untuk menggunakannya. Hal lain yang menyebabkan service quality bernilai positif karena belum ada standar baku terkait mobile JKN dan juga ekspektasi pengguna tidak terlalu tinggi dalam pemanfaatannya karena lebih memilih pendaftaran manual, alasan yang lain karena RS Hermina sudah menerapkan *electronic medical record* dan *Electronic SEP* yang dapat diproses pada Anjungan Pendaftaran Mandiri (APM), sehingga pelayanan yang didapatkan peserta melebihi ekspektasinya, peserta dengan mudah mendapatkan pelayanan, dari mulai daftar antrian, melakukan pendaftaran sendiri pada APM, cetak SEP dan lanjut ke poli untuk mendapatkan pelayanan kesehatan sehingga terjadi simplifikasi pelayanan yang didapatkan oleh peserta.

Dengan mengetahui dimensi kualitas pelayanan JKN mobile, diharapkan pihak BPJS dapat memperbaiki dan terus meningkatkan hal tersebut sesuai dengan standar baku kualitas pelayanan agar pelayanan JKN mobile dapat dimanfaatkan secara maksimal oleh pasien BPJS. Diantaranya dengan menambahkan fitur yang dibutuhkan oleh peserta, melakukan promosi yang masif dan intensif seperti melakukan iklan di media cetak dan elektronik, menempatkan gerai khusus informasi di faskes-faskes, melakukan seminar umum, dan menyebarkan informasi melalui media sosial.

Makna Singkatan

BPJS : Badan Penyelenggara Jaminan Sosial
JKN : Jaminan Kesehatan Nasional
SEP : Surat Eligibilitas Peserta
ServQual : Service Quality

Persetujuan Etik

Penelitian ini telah melalui proses uji etik pada komisi etik penelitian kesehatan Universitas Indonesia Maju dan dinyatakan lulus uji etik dengan nomor: No.002/Sket/Ka-Dept/RE/UIMA/I/2024.

Konflik Kepentingan

Penelitian ini merupakan penelitian independent, tidak ada konflik kepentingan individu dan organisasi.

Pendanaan

Penelitian ini menggunakan sumber dana pribadi.

Kontribusi Penulis

Penelitian ini dilakukan oleh Ismail sebagai author.

Ucapan Terima Kasih

Ucapan terimakasih disampaikan kepada semua pihak yang terlibat dalam proses penyusunan

References

1. BPJS. LAPORAN PENGELOLAAN PROGRAM DAN LAPORAN KEUANGAN JAMINAN SOSIAL KESEHATA TAHUN 2017. 2018.
2. BPJS Kesehatan. Akses Layanan Kesehatan Mudah Dengan Aplikasi Mobile JKN [Internet]. 2022. Available from: <https://www.bpjs-kesehatan.go.id>
3. Wulandari A, Sudarman I. Inovasi bpjs kesehatan dalam pemeberian layanan kepada masyarakat: Aplikasi mobile jkn. *J Public Policy* Vol. 2019;5(2).
4. APJII. Survei APJII pengguna internet di indonesia [Internet]. 2022. Available from: <https://apjii.or.id/berita/d/survei-apjii-pengguna-internet-di-indonesia-tembus-215-juta-orang>
5. Nugroho AP. DOKTER GOOGLE: INTERAKSI DOKTER-PASIEEN DI ERA TEKNOLOGI INFORMASI. *J Pemikir Sociol*. 2016;3(1):16–24.
6. BPJS Kesehatan. Data Jumlah Pengguna Aplikasi Mobile JKN. 2022.
7. Kotler P, Keller KL. *Marketing Management*. Astromax Entertainment; 2014.
8. Lupiyoadi R. *Manajemen pemasaran jasa*. 2018;
9. Zeithaml VA. How do you measure service quality. *Mapp Out Mark Navig Lessons from Ivory Trenches*. 2018;35(0.20):0–80.
10. Sari LM, Hartini S, Andria F. Efektivitas Penggunaan Aplikasi Mobile JKN Sebagai Strategi Meminimalisir Tingkat Antrian di Kantor Cabang BPJS Kesehatan Kabupaten Bogor. *J Online Mhs Bid Manaj*. 2019;4(2).
11. Komala R, Firdaus A. Analisis Kualitas Layanan Mobile JKN Terhadap Kepuasan Peserta Badan Penyelenggara Jaminan Sosial Kesehatan. *J Ilmu Manaj dan Bisnis Islam*. 2020;6(2):188–99.
12. Khusna A, Ridwandono D, Pratama A. Pengaruh kualitas layanan terhadap kepuasan dan penggunaan berkelanjutan aplikasi mobile JKN di kabupaten Sidoarjo. *J Inform dan Sist Inf*. 2021;2(2):152–61.
13. Notoatmodjo S. *Metodologi penelitian kesehatan*. 2012;
14. Notoatmodjo S. *Metode Penelitian kesehatan*, PT Rineka Cipta, Jakarta. 2018;
15. Sugiyono. *Metode Penelitian Kualitatif dan Kuantitatif*. Bandung: Alfabeta; 2016.
16. Slovin E. Slovin's formula for sampling technique. Retrieved July 21, 2021. 2021.
17. Hidayat A. *Metode penelitian kebidanan dan teknik analisis data*. 2014;
18. Notoatmodjo S. *Metodologi Penelitian Kesehatan*, Rineka Cipta. Jakarta Indones. 2010;
19. Saryoko A, Hendri H, Sukmana SH. Pengukuran Layanan Pada Aplikasi Mobile JKN Menggunakan Metode Servqual. *Paradig Komput dan Inform*. 2019;21(2):157–66.
20. Albarq AN. Applying a SERVQUAL model to measure the impact of service quality on customer loyalty among local Saudi banks in Riyadh. *Am J Ind Bus Manag*. 2013;3(08):700.
21. Pena MM, Silva EMS da, Tronchin DMR, Melleiro MM. The use of the quality model of Parasuraman, Zeithaml and Berry in health services. *Rev da Esc Enferm da USP*. 2013;47:1227–32.
22. Rivai F, Lestari S, Shaleh K. Hubungan Mutu Pelayanan dengan Kepuasan Pasien di Instalasi Rawat Inap Rumah Sakit Ibnu Sina YW-UMI. 2020;
23. Fatima T, Malik SA, Shabbir A. Hospital healthcare service quality, patient satisfaction and loyalty: An investigation in context of private healthcare systems. *Int J Qual Reliab Manag*. 2018;35(6):1195–214.
24. Aliman NK, Mohamad WN. Linking service quality, patients' satisfaction and behavioral intentions: an investigation on private healthcare in Malaysia. *Procedia-social Behav Sci*. 2016;224:141–8.
25. Saryoko AS, Hendri HH, Sukmana SH. Tingkat Kepuasan Masyarakat Terhadap Pendaftaran Online Bpjs Kesehatan Pada Aplikasi Mobile JKN. In: *Proceeding Seminar Nasional STMA Trisakti*. 2019. p. 77–95.

*Original Article.

