



universitas
MALIKUSSALEH

SKRIPSI

**ANALISIS KUALITAS PELAYANAN APLIKASI *MOBILE*
JKN BPJS KESEHATAN MENGGUNAKAN METODE
SERVICE QUALITY (SERVQUAL)**

Diajukan Sebagai Salah Satu Persyaratan Untuk Memperoleh
Gelar Sarjana Teknik Pada Program Studi Teknik Industri
Universitas Malikussaleh

Oleh,

**ATIKAH AZMI SIREGAR
NIM. 180130092**

**PROGRAM STUDI TEKNIK INDUSTRI
JURUSAN TEKNIK INDUSTRI FAKULTAS TEKNIK
UNIVERSITAS MALIKUSSALEH
LHOKSEUMAWE
2022**

SURAT PERNYATAAN ORISINALITAS

Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Atikah Azmi Siregar

NIM : 180130092

Dengan ini menyatakan dengan sesungguhnya bahwa di dalam skripsi ini tidak terdapat bagian atau satu kesatuan yang utuh dari skripsi, buku, atau bentuk lain yang saya kutip dari karya orang lain tanpa saya sebutkan sumbernya yang dapat dipandang sebagai tindakan penjiplakan. Sepanjang pengetahuan saya juga tidak terdapat reproduksi karya atau pendapat yang pernah ditulis atau diterbitkan oleh orang lain yang dijadikan seolah-olah karya asli saya sendiri. Apabila ternyata terdapat dalam skripsi saya bagian-bagian yang memenuhi standar penjiplakan maka saya menyatakan kesediaan untuk dibatalkan sebahagian atau seluruh hak gelar kesarjanaan saya

Demikian surat pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya untuk dapat dipergunakan seperlunya.

Lhokseumawe, 26 Agustus 2022

Saya yang membuat pernyataan



Atikah Azmi Siregar

NIM. 180130092

LEMBAR PENGESAHAN PEMBIMBING

Judul skripsi : Analisis Kualitas Pelayanan Aplikasi *Mobile JKN*
BPJS Kesehatan Menggunakan Metode *Service*
Quality (Servqual)

Nama Mahasiswa : Atikah Azmi Siregar

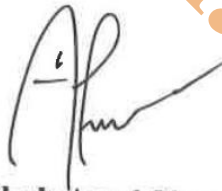
Nomor Induk Mahasiswa : 180130092

Jurusan/Prodi : Teknik Industri

Tanggal Sidang : 05 Agustus 2022

Lhokseumawe, 26 Agustus 2022

Penulis,



Atikah Azmi Siregar
NIM. 180130092

Menyetujui,

Pembimbing Utama



Ir. Syamsul Bahri, M.Si
NIP. 196405072001121001

Pembimbing Pendamping




Ir. Amri, MT
NIP. 196603072002121002

LEMBAR PENGESAHAN FAKULTAS

Judul skripsi : Analisis Kualitas Pelayanan Aplikasi *Mobile JKN*
BPJS Kesehatan Menggunakan Metode *Service*
Quality (Servqual)
Nama Mahasiswa : Atikah Azmi Siregar
Nomor Induk Mahasiswa : 180130092
Jurusan/Prodi : Teknik Industri
Tanggal Sidang : 05 Agustus 2022

Lhokseumawe, 26 Agustus 2022

Disahkan oleh,
Dekan Fakultas Teknik



Dr. Muhammad, ST., M.Sc
NIP. 19680525 200212 1 004

Disetujui oleh,

Ketua Jurusan Teknik Industri



Ir. Amri, MT
NIP. 19660307 200212 1 002

KATA PENGANTAR

Puji dan syukur kami panjatkan atas kehadiran Allah SWT. atas segala limpahan berkat dan rahmat-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan dan dapat menyusun proposal skripsi dengan judul “**Analisis Kualitas Pelayanan Aplikasi Mobile JKN BPJS Kesehatan Menggunakan Metode Service Quality (Servqual)**”. Proposal ini disusun sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar sarjana Teknik pada Program Studi Teknik Industri Fakultas Teknik Universitas Malikussaleh.

Selama proses penulisan proposal skripsi ini, penulis banyak mendapatkan berbagai bantuan dan dukungan dari banyak pihak. Dalam kesempatan ini, penulis ingin mengucapkan terimakasih kepada yang telah membantu pelaksanaan dan penyusunan Proposal Skripsi ini, khususnya kepada:

1. Prof. Dr. Ir. Herman Fithra, ST., MT., IPM., ASEAN Eng. selaku Rektor Universitas Malikussaleh.
2. Dr. Muhammad, ST., M.Sc. selaku Dekan Fakultas Teknik Universitas Malikussaleh.
3. Ir. Amri, MT, selaku Ketua Jurusan Teknik Industri Fakultas Teknik Universitas Malikussaleh dan Dosen Pembimbing II yang telah memberikan bimbingan serta saran masukan dalam penyusunan skripsi.
4. Defi Irwansyah, ST., M.Eng. selaku Sekretaris Jurusan Teknik Industri Fakultas Teknik Universitas Malikussaleh.
5. Syarifuddin, ST., MT., IPM. selaku Ketua Program Studi Teknik Industri Fakultas Teknik Universitas Malikussaleh.
6. Ir. Syamsul Bahri, M.Si. selaku Dosen Pembimbing I yang telah memberikan bimbingan serta saran masukan dalam penyusunan skripsi.
7. Subhan, ST., M.Sc, selaku Dosen Pembahas I yang telah memberikan saran dan masukan dalam penyusunan skripsi.
8. Khairul Anshar, ST., MT, selaku Dosen Pembahas II yang telah memberikan saran dan masukan dalam penyusunan skripsi.

9. Bapak dan Ibu Dosen Jurusan Teknik Industri Fakultas Teknik Universitas Malikussaleh yang senantiasa memberikan masukan dan semangat kepada penulis selama proses penyelesaian skripsi.
10. Ibunda Sugiyati dan Ayahanda M. Azmi H. Siregar dan seluruh keluarga tercinta yang senantiasa mendoakan dan memberikan masukan dan motivasi kepada penulis.
11. Seluruh pimpinan dan karyawan BPJS Kesehatan yang memberikan izin penelitian dan membantu kelancaran penelitian ini.
12. Kepada teman-teman magang BPJS Kesehatan KC Lhokseumawe yang telah mendukung dan memberi saran kepada penulis.
13. Kepada seluruh teman-teman Jurusan Teknik Industri Fakultas Teknik Universitas Malikussaleh angkatan 2018 yang bersama melewati masa perkuliahan dari awal semester sampai akhir.

Penulis menyadari bahwa terdapat keterbatasan yang dimiliki dalam penyusunan proposal ini. Oleh karena itu, kritik dan saran yang membangun sangat diharapkan demi terciptanya perbaikan di masa mendatang.

Lhokseumawe, 26 Agustus 2022

Atikah Azmi Siregar

Nim. 180130092

HALAMAN PERSEMBAHAN

Bismillahirrahmanirrahim.

First of all i just wanna say Alhamdulillah rabbi 'alamin, cause Allah has given me a lot of convenience and learning in making this thesis. Shalawat and greetings are always poured out to the Prophet Muhammad Sallallaahu Alaihi Wasallam and may we all get his intercession on the last day.

As a sign of love and big thanks.

To my Mom: Ms. Sugiyati, Father: Mr. M. Azmi H. Siregar, Lil Sister: Athiffah Nasywa Azmi Siregar and Lil Brother: Afif Atharva Azmi Siregar, thanks for your love for me, your hard work for us and sacrifice for the days that have passed so that I can become a better person.

To my lovely uncles Sudi Wahono (Alm.) and Sapto Pamungkas who has helped me a lot in living my college life.

To the whole big family of Grandpa Harun Abdul Khadir Siregar and Grandma Nurhani Nasution & To the whole big family of Grandpa Madiorejo and Grandma Waliyem. Thank you for the support and help so that I can be better and can achieve my goals.

Thank you to the lecturers who have taught and guided me to become a better person in facing a brighter future.

Thanks to my bestfriend Tia, Angel, Yahya, Fahranul, Sarah, Suci, Meilinda, Yoga (Alm.), Nurhajjah, Kiki, Syika, Fiqra, Rusnani, Ilham, Drefinia, Dewita and to all my friends in Industrial Engineering class 2018, All BPJS Kesehatan MSIB Batch 2 participants, class E Alterra Academy MSIB Batch 1 participants for support and encouragement.

I hope we can all be useful people, make our families happy and reach our goals.

Aamiin.

ANALISIS KUALITAS PELAYANAN APLIKASI *MOBILE JKN* BPJS KESEHATAN MENGGUNAKAN METODE *SERVICE QUALITY* (SERVQUAL)

ABSTRAK

BPJS Kesehatan merupakan salah satu pelaksana badan hukum publik yang dibangun untuk menjalankan program jaminan kesehatan untuk seluruh rakyat Indonesia. Maka BPJS Kesehatan dituntut untuk meningkatkan kualitas pelayanannya. Sebagai badan hukum publik, pelayanan harus dikelola dengan baik untuk meningkatkan kepuasan peserta. BPJS Kesehatan memiliki banyak jenis layanan, yaitu layanan tatap muka dan non-tatap muka. Salah satu layanan non-tatap muka yang dimiliki oleh BPJS Kesehatan adalah aplikasi *mobile JKN*. Aplikasi *mobile JKN* merupakan sebuah inovasi yang dibuat oleh BPJS Kesehatan untuk mempermudah peserta dalam mendapatkan pelayanan administrasi yaitu bisa diakses kapan saja dan dimana saja. Tujuan penelitian ini untuk mengetahui bagaimana kualitas pelayanan yang diberikan oleh BPJS Kesehatan melalui aplikasi *mobile JKN*. Penelitian ini menggunakan metode *servqual* untuk mengetahui tingkat persepsi, tingkat harapan dan gap. Ada 15 atribut kuesioner, yang terdiri 5 dimensi *servqual* yaitu *tangible*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance* dan *emphaty*. Hasil penelitian menggunakan metode *servqual* per atribut didapat bahwa ada 4 atribut yang memiliki negatif yaitu nomor 15: *customer service mobile JKN* segera meminta maaf bila terjadi kesalahan, nomor 10: kecepatan aplikasi dalam merespon permintaan peserta, nomor 14: respon *customer service* terhadap kebutuhan dan keluhan peserta dan nomor 8: *mobile JKN* mampu menjawab permintaan informasi atau penyampaian keluhan. Jika dari segi dimensi terdapat 2 dimensi yang perlu BPJS Kesehatan fokuskan untuk meningkatkan kualitas pelayanan aplikasi untuk meningkatkan kepuasan peserta yaitu *responsiveness* dan *emphaty*.

Kata kunci: *Kualitas Pelayanan, Aplikasi Mobile JKN, BPJS Kesehatan, Servqual*

DAFTAR ISI

	Halaman
LEMBAR JUDUL	
LEMBAR PERNYATAAN ORISINALITAS	
LEMBAR PENGESAHAN PEMBIMBING	
LEMBAR PENGESAHAN FAKULTAS	
KATA PENGANTAR	i
HALAMAN PERSEMBAHAN	iii
ABSTRAK	iv
DAFTAR ISI	v
DAFTAR TABEL	vii
DAFTAR GAMBAR.....	viii
DAFTAR RUMUS	ix
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah	4
1.3 Tujuan Penelitian	4
1.4 Manfaat Penelitian	4
1.5 Batasan Masalah dan Asumsi.....	4
1.5.1 Batasan Masalah.....	4
1.5.2 Asumsi	5
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	6
2.1 Landasan Teori.....	6
2.1.1 Pengertian Kualitas	6
2.1.2 Pengertian Pelayanan	7
2.1.3 Bentuk-Bentuk Layanan	8
2.1.4 Pengertian Kualitas Pelayanan.....	9
2.1.5 Prinsip Kualitas Pelayanan.....	9
2.1.6 Dimensi Kualitas Pelayanan	10
2.1.7 Etika Pelayanan Secara Umum	12
2.1.8 Konsep Kepuasan Pelanggan	14
2.1.9 Pengertian Kepuasan Konsumen.....	16
2.1.10 Sistem Jaminanan Sosial Nasional.....	16
2.1.11 Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS).....	18
2.1.12 Aplikasi <i>Mobile</i> JKN.....	19
2.1.13 Teknik Sampling	23
2.1.14 Metode Penentuan Jumlah Sampel	25
2.1.15 Skala Data dan Pengukuran	25
2.1.16 Uji Validitas	28
2.1.17 Uji Reliabilitas	29
2.1.18 Metode <i>Service Quality</i> (Servqual).....	29
2.1.19 Kesenjangan (GAP)	31

2.2	Penelitian Terdahulu	33
BAB III	METODOLOGI PENELITIAN	37
3.1	Lokasi dan Waktu Penelitian	37
3.2	Jenis dan Sumber Data	37
3.3	Populasi dan Sampel	37
3.4	Teknik Pengumpulan Data	38
3.5	Definisi Variabel Operasional	39
3.6	Metode Analisis Data	40
3.7	Tahapan Penelitian	41
BAB IV	HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....	43
4.1	Hasil Penelitian	43
4.1.1	Pengumpulan Data	43
4.1.2	Penyusunan Kuesioner	43
4.1.3	Penyebaran Kuesioner	43
4.1.4	Karakteristik Responden	44
4.1.5	Uji Validitas dan Reliabilitas	45
4.1.5.1	Uji Validitas Persepsi dan Harapan.....	45
4.1.5.2	Uji Reliabilitas Persepsi dan Harapan.....	47
4.1.6	Pengolahan Data.....	48
4.1.6.1	Rekapitulasi Jumlah Data Persepsi dan Harapan ...	48
4.1.6.2	Perhitungan Nilai Rata-Rata Persepsi dan Harapan	49
4.1.6.3	Perhitungan Nilai <i>Servqual</i> (Gap) Per Atribut.....	51
4.1.6.4	Perhitungan Nilai <i>Servqual</i> (Gap) Per Dimensi.....	53
4.1.6.5	Perhitungan Nilai <i>Servqual</i> (Gap) Keseluruhan.....	55
4.2	Pembahasan.....	58
BAB V	KESIMPULAN DAN SARAN	59
5.1	Kesimpulan	59
5.2	Saran	59

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN

DAFTAR TABEL

	Halaman
Tabel 2.1 Indeks Kepuasan Pelanggan.....	27
Tabel 2.2 Tingkat Kepuasan Responden.....	27
Tabel 4.1 Karakteristik Responden	44
Tabel 4.2 Uji Validitas Persepsi Responden	46
Tabel 4.3 Uji Validitas Harapan Responden.....	46
Tabel 4.4 Uji Reliabilitas Persepsi Responden	47
Tabel 4.5 Uji Reliabilitas Harapan Responden	48
Tabel 4.6 Rekapitulasi Jumlah Data Persepsi dan Harapan.....	48
Tabel 4.7 Nilai Rata-rata Persepsi.....	50
Tabel 4.8 Nilai Rata-rata Harapan	50
Tabel 4.9 Hasil Perhitungan <i>Servqual Score</i> Per Atribut.....	52
Tabel 4.10 Nilai <i>Servqual</i> (Gap) Per Atribut Setelah Diurutkan	53
Tabel 4.11 Hasil Perhitungan <i>Servqual Score</i> Per Dimensi.....	54
Tabel 4.12 Nilai <i>Servqual</i> (Gap) Per Dimensi Berdasarkan <i>Ranking</i>	54
Tabel 4.13 Nilai <i>Servqual</i> (Gap) Keseluruhan	55
Tabel 4.14 Perhitungan Indeks Kepuasan Pelanggan	57

DAFTAR GAMBAR

	Halaman
Gambar 2.1 Jenis Layanan Pada Aplikasi <i>Mobile</i> JKN	20
Gambar 2.2 Model Konseptual Servqual	31
Gambar 3.1 Kuesioner	41
Gambar 3.2 Tahapan Penelitian	42

DAFTAR RUMUS

	Halaman
Rumus 2.1 Persamaan Slovin.....	25
Rumus 2.2 Indeks Kepuasan Pelanggan.....	27
Rumus 2.3 <i>Degree of Freedom</i>	28
Rumus 2.4 Nilai Validitas.....	28
Rumus 2.5 Uji Reliabilitas.....	29
Rumus 2.6 Skor <i>Servqual</i>	33

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Kesehatan merupakan hal pokok yang harus dimiliki oleh setiap masyarakat bernegara untuk mencapai kehidupan yang berkelanjutan. Setiap pemerintah wajib menyediakan sarana dan prasarana sebagai bentuk penunjang kesehatan untuk mewujudkan masyarakat yang makmur. Di Indonesia sendiri terdapat regulasi yang menjelaskan bahwa negara bertanggung jawab atas jaminan sosial masyarakatnya, yaitu UUD 1945 pasal 28 H ayat (1): "...setiap orang berhak hidup sejahtera lahir dan batin, bertempat tinggal dan mendapatkan lingkungan hidup yang baik dan sehat serta berhak memperoleh pelayanan kesehatan...".

BPJS Kesehatan merupakan penyelenggara program jaminan sosial (badan pelayanan publik) di bidang kesehatan yang merupakan salah satu dari lima program dalam Sistem Jaminan Sosial Nasional (SJSN), yaitu Jaminan Kesehatan, Jaminan Kecelakaan Kerja, Jaminan Hari Tua, Jaminan Pensiun, dan Jaminan Kematian sebagaimana tercantum dalam Undang-Undang Nomor 40 Tahun 2004 tentang Sistem Jaminan Sosial Nasional. Dalam Sistem Asuransi Sosial terdapat tiga Pilar yang harus dilaksanakan oleh BPJS Kesehatan yaitu *Risk Pooling* (Rekrutmen Peserta), *Revenue Collection* (Pengumpulan Iuran) dan *Purchasing* (Pembelian/ Pembayaran kepada Pemberi Pelayanan Kesehatan seperti RS, Klinik, Puskesmas, Apotik dan lain-lain).

Sebagai badan penyelenggara program jaminan kesehatan nasional (JKN), BPJS memiliki 3 stakeholder utama yaitu: pemerintah, fasilitas kesehatan dan peserta program. Saat ini, BPJS Kesehatan memiliki jumlah peserta sebesar 237.923.846 jiwa atau setara 86,87% dari 278.752.361 jumlah seluruh masyarakat Indonesia. Angka tersebut sangat besar untuk peserta asuransi jaminan kesehatan nasional dan saat ini BPJS Kesehatan berfokus untuk mencapai jaminan kesehatan semesta. Untuk mencapai hal tersebut, BPJS Kesehatan juga memanfaatkan

teknologi untuk mempermudah pelayanan dan memperluas cakupan kepesertaannya. Ada beberapa aplikasi dan layanan yang dikelola oleh BPJS yaitu Edabu, SIPP, BPJS *Care Center*, VIKa, CHIKA, Pandawa, Mobile JKN dan lainnya. Namun terkadang terdapat beberapa kendala yang dialami peserta dalam penggunaan aplikasi, salah satunya adalah aplikasi *Mobile JKN*.

Aplikasi *Mobile JKN* merupakan inovasi yang dibuat oleh BPJS Kesehatan untuk memudahkan calon peserta dan peserta JKN-KIS. Dengan aplikasi *Mobile JKN*, kegiatan administratif yang biasa dilakukan di Kantor Cabang BPJS Kesehatan dapat dilakukan di mana saja dan kapan saja tanpa batasan waktu. Aplikasi ini dapat ditemui di *play store* maupun *app store* dengan total pengguna saat ini (data: 27 Mei 2022) adalah 16.346.826 pengguna di seluruh Indonesia dan di wilayah KC Lhokseumawe adalah 85.916 pengguna. Selain itu aplikasi ini juga merupakan aplikasi yang kompleks karena memiliki beragam macam fitur terkait administrasi maupun informasi. Sama dengan aplikasi lainnya, dimana aplikasi tidak akan pernah bisa dikatakan sempurna begitu juga dengan aplikasi *mobile JKN*. Aplikasi *mobile JKN* juga memiliki beberapa kendala baik dari aplikasinya sendiri maupun pemahaman pengguna terhadap aplikasi. Oleh karena itu, peneliti melakukan *survey* pengetahuan dan pemahaman peserta BPJS Kesehatan terhadap aplikasi *mobile JKN* dengan jumlah sampel sebanyak 52 responden.

Dari hasil *survey* didapatkan bahwa responden berada di umur 17-51 Tahun dengan jumlah responden terbanyak berusia 21 dan 22 tahun dengan total 30 responden (57,69%) dengan jenis kelamin laki-laki yaitu 29 responden (55,77%) dan perempuan sebanyak 23 responden (44,23%). Responden terbagi ke dalam beberapa kelas BPJS Kesehatan yaitu kelas I sebanyak 21 responden (40,38%), kelas II sebanyak 12 responden (23,08%) dan kelas III sebanyak 19 responden (36,54%). Ada 98,08% responden yang mengetahui aplikasi *mobile JKN* dan 1,92% menjawab mungkin. Untuk pengguna aplikasi, terdapat 30,77% menggunakan aplikasi *mobile JKN* dan 69,23% pernah menggunakan aplikasi *mobile JKN*. Untuk pemanfaatan fitur layanan di aplikasi, 78,85% responden pernah memanfaatkan fitur layanan dan 21,15% tidak pernah memanfaatkan fitur

layanan. Untuk penggunaan *autodebet*, 15,38% yang pernah menggunakan *autodebet* dan 84,62% tidak pernah menggunakan *autodebet*. Untuk fitur Melihat Data/Informasi Peserta Melalui Aplikasi Mobile JKN didapatkan 73,08% responden paham dan 26,92% responden kurang bahkan tidak paham. Untuk fitur Menampilkan Foto Kartu Peserta Melalui Aplikasi Mobile JKN didapatkan 80,77% responden paham dan 19,23% kurang bahkan tidak paham. Untuk fitur Memindahkan Fasilitas Kesehatan Melalui Aplikasi Mobile JKN didapatkan 65,38% responden paham dan 34,62% responden kurang bahkan tidak paham. Untuk fitur Melihat Tagihan Iuran BPJS Kesehatan Melalui Aplikasi Mobile JKN didapatkan 65,38% paham dan 34,62% kurang bahkan tidak paham. Untuk fitur Melakukan Pembayaran Iuran BPJS Kesehatan Melalui Aplikasi Mobile JKN didapatkan 59,62% paham dan 40,38% kurang bahkan tidak paham. Untuk fitur Melakukan Skrining Melalui Aplikasi Mobile JKN didapatkan 65,38% responden paham dan 34,62% kurang bahkan tidak paham. Untuk fitur Pendaftaran Autodebet Melalui Aplikasi Mobile JKN 46,15% responden paham dan 53,85% responden kurang bahkan tidak paham.

Selain itu, berdasarkan wawancara yang peneliti kepada kedeputian direksi bidang terkait yaitu Kedeputan Direksi Bidang Pelayanan Peserta (Yanserta) didapatkan beberapa masalah yang sering dialami oleh peserta yaitu registrasi dan *login* yang sulit karena harus mengingat nomor *handphone* yang didaftarkan sebelumnya sehingga peserta beranggapan bahwa akses pelayanan melalui *mobile* JKN sulit, kurang lengkapnya menu di aplikasi salah satu menu yang tidak tersedia adalah perubahan nomor *handphone* di aplikasi, warna background aplikasi yang tidak memiliki pilihan (hanya tampilan terang saja), bagi sebagian peserta ada beberapa informasi yang disajikan di aplikasi yang tidak dimengerti, adanya permintaan informasi dan keluhan yang disampaikan oleh peserta yang lama ditanggapi bahkan tidak dijawab, aplikasi mengalami keterlambatan dalam merespon permintaan peserta (terjadinya *loading* lama hingga *error*), ketidaksesuaian jawaban atas kebutuhan dan keluhan yang disampaikan peserta, adanya kekhawatiran bagi beberapa peserta mengenai keamanan data-data pribadi serta keakuratan biaya iuran yang ditagihkan ke peserta. Oleh karena itu, maka penulis

mengangkat judul “**Analisis Kualitas Pelayanan Aplikasi *Mobile* JKN BPJS Kesehatan Menggunakan Metode *Service Quality* (SERVQUAL)**”.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah diatas, maka yang menjadi rumusan masalah dalam penelitian ini adalah bagaimana kualitas pelayanan BPJS Kesehatan melalui aplikasi *mobile* JKN.

1.3 Tujuan Penelitian

Setelah mengetahui rumusan masalah maka penulis dapat menentukan tujuan penulisan ini adalah untuk mengetahui kualitas pelayanan BPJS Kesehatan melalui aplikasi *mobile* JKN.

1.4 Manfaat Penelitian

Adapun beberapa manfaat yang diharapkan dari penelitian ini adalah mengetahui penilaian peserta dalam menggunakan aplikasi *mobile* JKN, menjadi saran dan acuan perbaikan pelayanan melalui aplikasi *mobile* JKN bagi BPJS Kesehatan dan menambah wawasan mahasiswa dalam menerapkan, pengembangan ilmu mengenai analisis kualitas pelayanan sehingga memberikan motivasi untuk giat dalam melakukan penelitian seperti ini pada periode selanjutnya.

1.5 Batasan Penelitian dan Asumsi

1.5.1 Batasan Penelitian

Agar hasil yang diperoleh tidak menyimpang dari tujuan yang diharapkan, maka pembahasan pada penelitian ini dibatasi agar pembahasan lebih terfokus. Adapun batasan masalah dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Responden dalam penelitian ini merupakan semua peserta BPJS Kesehatan di seluruh Indonesia yang menggunakan aplikasi *mobile* JKN.

2. Penelitian ini hanya meneliti kualitas sistem pelayanan administrasi dan informasi program Jaminan Kesehatan Nasional yang tersedia di aplikasi *mobile* JKN.

1.5.2 Asumsi

Adapun asumsi yang diberikan penulis dalam penulisan proposal ini adalah sebagai berikut:

1. Aplikasi tidak mengalami perubahan pada saat penelitian dilakukan.
2. Penilaian yang diberikan responden terhadap pernyataan-pernyataan yang ada di kuesioner adalah cerminan pendapat responden sesungguhnya tanpa ada paksaan dari pihak tertentu.

BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

2.1 Landasan Teori

2.1.1 Pengertian Kualitas

Kualitas merupakan salah satu indikator penting bagi perusahaan untuk dapat eksis di tengah ketatnya persaingan dalam industri. Kualitas didefinisikan sebagai totalitas dari karakteristik suatu produk yang menunjang kemampuannya untuk memuaskan kebutuhan yang didefinisikan atau ditetapkan (Tjiptono, 2016). Ada lima (5) perspektif kualitas yang berkembang saat ini (Garvin dan Lovelock, 2010) yaitu sebagai berikut:

1. *Transcendental Approach*

Kualitas dipandang sebagai *excellence* yaitu sesuatu yang secara intuitif bisa dipahami namun nyaris tidak mungkin dikomunikasikan, contohnya adalah kecantikan atau cinta. Dalam konteks organisasi bisnis, perspektif ini sulit digunakan sebagai dasar manajemen kualitas untuk fungsi perencanaan, produksi/operasi dan pelayanan.

2. *Product-Based Approach*

Perspektif ini mengasumsikan bahwa kualitas merupakan karakteristik, komponen atau atribut objektif yang dapat dikuantitatifkan dan dapat diukur. Semakin banyak atribut yang dimiliki sebuah produk atau *merk*, semakin berkualitas produk yang bersangkutan karena perspektif ini sangat objektif, maka kelemahannya adakah tidak bisa menjelaskan perbedaan dalam selera, kebutuhan dan preferensi individual (atau bahkan segmen pasar tertentu).

3. *User-Based Approach*

Perspektif ini didasarkan pada pemikiran bahwa kualitas tergantung pada orang yang menilainya (*eyes of the beholder*), sehingga produk yang paling memuaskan preferensi seseorang (*maximum satisfaction*) merupakan produk yang berkualitas paling tinggi. Perspektif yang bersifat

subjektif dan *demand-oriented* ini juga menyatakan bahwa setiap pelanggan memiliki kebutuhan dan keinginan masing-masing.

4. *Manufacturing-Based Approach*

Perspektif ini bersifat *supply-based* dan lebih berfokus pada praktik-praktik perikayasaan dan pamanufakturan, serta mendefinisikan kualitas sebagai kesesuaian atau kecocokan dengan persyaratan (*comformance to requirements*). Dalam konteks bisnis jasa, kualitas berdasarkan perspektif ini cenderung bersifat *operations-driven* jadi yang menentukan kualitas adalah standar-standar yang ditetapkan perusahaan bukan konsumen yang membeli dan menggunakan produk/jasa.

5. *Value-Based Approach*

Perspektif ini memandang kualitas dari aspek nilai (*value*) dan harga (*price*) dengan mempertimbangkan *trade-off* antara kinerja dan harga, kualitas didefinisikan sebagai *affordable excellence* yakni tingkat kinerja 'terbaik' atau sepadan dengan harga yang dibayarkan. Kualitas dalam perspektif ini bersifat relatif sehingga produk yang memiliki kualitas paling tinggi belum tentu produk yang paling bernilai.

2.1.2 Pengertian Pelayanan

Pelayanan menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia (KBBI) adalah sebagai suatu usaha untuk membantu menyiapkan atau mengurus apa yang diperlukan orang lain. Sedangkan pelayanan adalah kegiatan kegiatan yang dilakukan oleh seseorang atau sekelompok orang dengan landasan faktor materi melalui sistem, prosedur dan metode tertentu dalam rangka usaha memenuhi kepentingan orang lain sesuai dengan haknya. Pelayanan hakikatnya adalah serangkaian kegiatan karena itu pelayanan merupakan sebuah proses sebagai proses, pelayanan berlangsung secara rutin dan berkesinambungan meliputi seluruh kehidupan orang dalam masyarakat (Moenir, 2016).

Adapun definisi pelayanan menurut Raminto dan Winarsih pelayanan adalah suatu aktivitas atau serangkaian aktivitas yang bersifat tidak kasat mata yang terjadi akibat adanya interaksi antara pelanggan dan pegawai atau hak-hak

lain yang disediakan oleh organisasi pemberi pelayanan yang dimaksudkan untuk memecahkan permasalahan pelanggan (Priansa, 2017).

Adapun ciri-ciri pelayanan yang baik (Kasmir, 2014) yaitu sebagai berikut:

1. Tersedia sarana dan prasana yang baik
Konsumen ingin dilayani prima oleh karena itu untuk melayani konsumen salah satu yang paling penting diperlihatkan adalah sarana dan prasarana yang tersedia.
2. Tersedia karyawan yang baik
Kenyamanan konsumen tergantung dari pegawai yang melayaninya. Pegawai harus ramah, sopan dan mudah tersenyum, disamping itu pegawai tanggap, pandai berbicara, menyenangkan serta pintar.
3. Bertanggung jawab kepala konsumen sejak awal hingga akhir
Dalam menjalankan kegiatan pelayanannya karyawan harus mampu melayani dari awal hingga selesai.
4. Mampu melayani secara cepat dan tepat
Dalam melayani konsumen diharapkan pegawai harus melakukannya sesuai prosedur. Layanan yang diberikan sesuai jadwal dan pekerjaan tertentu dan jangan membuat kesalahan dalam arti pelayanan yang diberikan sesuai keinginan konsumen.
5. Mampu berkomunikasi
Pegawai harus mampu berbicara kepada setiap konsumen dan memahami keinginan konsumen, artinya pegawai harus dapat berkomunikasi dengan bahasa yang jelas dan mudah dimengerti dan jangan menggunakan istilah yang sulit dimengerti.

2.1.3 Bentuk-Bentuk Layanan

Secara garis besar, tawaran produk bisa dikelompokkan menurut berbagai kriteria. Salah satunya adalah daya tahan (*durability*) atau berwujud tidaknya (*tangibility*) produk bersangkutan. Berdasarkan kriteria ini bisa dibedakan menjadi tiga (3) macam yakni:

1. Barang tidak tahan lama

Barang tidak akan tahan lama adalah barang berwujud yang biasanya habis dikonsumsi dalam satu atau berapa kali pemakaian. Umur ekonomis maksimum satu tahun.

2. Barang tahan lama

Barang tahan lama adalah barang terwujud yang biasanya bisa bertahan lama atau berumur ekonomis lebih dari satu tahun.

3. Jasa (*service*)

Jasa merupakan aktivitas, manfaat atau kepuasan yang ditawarkan untuk dijual.

2.1.4 Pengertian Kualitas Pelayanan

Kualitas pelayanan merupakan suatu penilaian terhadap suatu hal yang diberikan oleh penyedia layanan kepada pelanggan. Dimana terdapat dua kemungkinan yang diterima yaitu jika layanan yang diterima lebih rendah daripada yang diharapkan, maka kualitas pelayanan akan dipersepsikan jelek (kurang ideal), sehingga konsumen merasa kebutuhan dan keinginannya belum terpenuhi atau justru sebaliknya.

Kualitas pelayanan adalah seberapa jauh perbedaan antara kenyataan dan harapan pelanggan atas pelayanan yang mereka terima atau peroleh (Mauludin, 2010).

Kualitas adalah keseluruhan ciri serta sifat dari suatu produk atau pelayanan yang berpengaruh pada kemampuannya untuk memuaskan kebutuhan yang dinyatakan atau tersirat (Kotler, 2012).

2.1.5 Prinsip Kualitas Pelayanan

Pelayanan publik yang diberikan oleh Birokrasi hendaknya berdasarkan prinsip-prinsip dasar berikut ini (Sulistio dan Budi, 2010):

1. Rasional, efektif, efisien yang dilakukan melalui manajemen terbuka.
2. Ilmiah, berdasarkan kajian dan penelitian serta didukung oleh cabang-cabang ilmu pengetahuan lainnya.

3. Inovatif pembaruan yang dilakukan terus menerus untuk menghadapi lingkungan yang dinamis, berubah dan berkembang.
 4. Produktif, berorientasi kepada hasil kerja yang optimal.
 5. Profesionalisme, penggunaan tenaga kerja profesional terampil dalam istilah "*The Right Man In The Right Place*".
 6. Penggunaan teknologi modern yang tepat guna.
- Prinsip menyiapkan kualitas pelayanan menurut Lovelock (dalam Sedarmayanti, 2010) yaitu:
1. Terjamah: penampilan fasilitas fisik, peralatan, personal dan komunikasi material.
 2. Handal: kemampuan membentuk pelayanan yang dijanjikan dengan tepat dan memiliki ketergantungan.
 3. Pertanggung jawaban: rasa tanggung jawab terhadap mutu layanan.
 4. Jaminan: pengetahuan, perilaku dan kemampuan pegawai.
 5. Empati: perhatian perorangan kepada pelanggan.

2.1.6 Dimensi Kualitas Pelayanan

Kualitas produk terdiri atas delapan dimensi (Tjiptono, 2016) berikut yang satu sama lainnya bisa berkaitan erat:

1. Kinerja (*performance*) yakni referensi pencapaian tujuan utama sebuah produk. Umumnya kinerja yang lebih bagus dengan kualitas yang lebih baik.
2. Fitur (*features*) yaitu atribut produk yang melengkapi kinerja dasar sebuah produk. Pemasar berusaha merayu pelanggan dengan menawarkan beraneka fitur khusus.
3. Reabilitas (*reability*) yaitu kemampuan sebuah produk untuk tetap berfungsi secara konsisten selama usia desainnya. Sebuah produk akan dikatakan *realible* (andal) apabila kemungkinan kerusakan atau gagal dipakai selama usia desainnya sangat rendah.
4. Kesesuaian dengan spesifikasi (*comformance to spectfications*) yaitu sejauh mana karakteristik desain dan operasi sebuah produk memenuhi

standar-standar yang telah ditetapkan sebelumnya. Dalam dunia manufaktur, dimensi ini sangat populer terutama karena mudah dikuantifikasikan.

5. Daya tahan (*durability*) berkaitan dengan tingkat kemampuan sebuah produk mentolerir tekanan, stress atau trauma tanpa mengalami kerusakan berarti.
6. *Serviceability* yaitu kemudahan mereparasi sebuah produk dikatakan sangat *serviceable* apabila bisa direparasi secara mudah dan murah. Bila mana reparasi tersebut cepat dan mudah diakses, produk bersangkutan dikatakan *serviceability* tinggi.
7. Estetika yaitu daya tarik produk terhadap indera, misalnya bentuk fisik mobil yang menarik, model/desain yang artistik, warna yang sesuai preferensi masing-masing pelanggan, aroma parfum yang paling disukai, aroma roti yang mampu memancing selera makan dan lainnya.
8. Persepsi kualitas (*perceived quality*) yaitu citra dan reputasi produk serta tanggung jawab perusahaan terhadap pelanggannya, biasanya karena kurangnya pengetahuan pembeli akan atribut atau fitur produk yang akan dibeli, maka pembeli mempersepsikan kualitasnya dari aspek harga, nama merek, iklan, reputasi perusahaan maupun negara pembuatannya.

Adapun untuk mengetahui kualitas pelayanan yang dirasakan secara nyata oleh konsumen, ada indikator kepuasan konsumen yang terletak pada lima dimensi kualitas pelayanan menurut apa yang dikatakan konsumen. Kelima dimensi servqual yang dikemukakan oleh Zeithaml (Pasolong, 2010) yaitu sebagai berikut:

1. *Tangibles*, kualitas pelayanan berupa sarana fisik perkantoran, komputerisasi administrasi, ruang tunggu dan tempat informasi.
2. *Reliability*, kemampuan dan keandalan untuk menyediakan pelayanan yang terpercaya.
3. *Responsiveness*, kesanggupan untuk membantu dan menyediakan pelayanan secara cepat dan tepat, serta tanggap terhadap keinginan konsumen.

4. *Assurance*, kemampuan dan keramahan serta sopan santun pegawai dalam meyakinkan kepercayaan konsumen.
5. *Empathy*, sikap tegas tetapi penuh perhatian dari pegawai terhadap konsumen.

Pendapat lainnya tentang dimensi tolak ukur kualitas pelayanan menurut Zeithaml (Sulistio dan Budi, 2010), yaitu sebagai berikut:

1. *Tangibles*, terdiri dari fasilitas peralatan, personil dan komunikasi.
2. *Reliable*, terdiri dari kemampuan unit pelayanan dalam menciptakan pelayanan yang dijanjikan dengan tepat.
3. *Responsiveness*, kemauan untuk membantu konsumen bertanggung jawab terhadap mutu layanan yang diberikan.
4. *Competence*, tuntutan yang dimilikinya, pengetahuan dan keterampilan yang baik oleh aparatur dalam memberikan layanan.
5. *Courtesey*, sikap atau perilaku ramah, bersahabat yang tanggap terhadap keinginan konsumen serta mau melakukan kontak atau hubungan pribadi.
6. *Credibility*, sikap jujur dalam setiap upaya untuk menarik kepercayaan masyarakat.
7. *Security*, jasa pelayanan yang diberikan harus dijamin bebas dari berbagai bahaya dan risiko.
8. *Accesibility*, tempat kemudahan untuk mengadakan kontak dan pendekatan.
9. *Communication*, kemampuan pemberi layanan untuk mendengarkan suara, keinginan atau aspirasi pelanggan, sekaligus kesediaan untuk selalu menyampaikan informasi baru kepada masyarakat.

2.1.7 Etika Pelayanan Secara Umum

Etika pelayanan pegawai dalam suatu kegiatan perusahaan perlu ada ketentuan yang mengatutnya. Ketentuan dibuat agar semua komponen yang berhubungan dengan pelayanan dapat menunjang satu sama lainnya. Artinya apabila salah satu aspek diabaikan, pelayanan dari komponen lainnya menjadi tidak berguna. Misalnya pelanggan atau konsumen tersinggung dengan cara

karyawan bertanya atau gerak-gerik karyawan kurang jelas dari cara berbicara atau berpenampilan. Oleh karena itu etika pelayanan ini harus dilakukan oleh semua komponen agar pelayanan yang diberikan benar-benar sempurna.

Adapun ketentuan yang diatur dalam etika kerja secara umum (Kasmir, 2014) yaitu sebagai berikut:

1. Sikap dan Perilaku

Artinya sikap dari perilaku sehari-hari yang ditunjukkan kepada nasabah pada saat berhubungan dengan nasabah atau pada saat berada dalam satu ruangan dengan nasabah. Nasabah sering kali memperhatikan sikap dan perilaku, baik disengaja maupun tidak disengaja terutama sikap yang mau menolong dan peduli terhadap kebutuhan nasabah.

2. Penampilan

Artinya penampilan secara keseluruhan mulai dari cara berpakaian, berbicara, gerak-gerik, sikap dan perilaku dapat membuat nasabah terkesan, penampilan karyawan juga harus selalu terlihat senang dan gembira termasuk pada saat berhubungan dengan nasabahnya.

3. Cara Berpakaian

Artinya cara menggunakan baju, celana atau aksesoris yang melekat dalam pakaian itu. Pakaian yang dikenakan harus serasi antara baju dan celana termasuk warna yang digunakan. Warna yang digunakan tidak terkesan berlebihan. Kemudian, pakaian yang dikenakan juga harus bersih, rapi dan pas sehingga nasabah senang selalu berada dekat dengannya.

4. Cara Berbicara

Artinya cara kita berkomunikasi dengan nasabah. Hal ini penting karena karyawan langsung berbicara tentang yang diinginkan nasabah. Berbicara kepada nasabah harus jelas dan singkat. Jangan berbicara mengenai bukan hal-hal pokok permasalahan, kecuali jika hanya sekedar basa-basi. Itupun hanya berbicara misalnya tentang kabar nasabah. Hindari pembicaraan yang bersifat mengejek nasabah.

5. Gerak-gerik

Artinya pergerakan anggota badan yang diperhatikan di depan nasabah. Gerak-gerik meliputi mimik wajah, pandangan mata, pergerakan tangan, anggota badan atau kaki. Jangan sampai gerak-gerik yang kita lakukan dapat mengakibatkan nasabah tersinggung. Kemudian gerak-gerik kita juga jangan sampai membuat dicurigai, misalnya memandang dengan pandangan sinis.

6. Cara Bertanya

Artinya nasabah memiliki sifat yang berbeda-beda di antara sekian banyak nasabah, ada yang banyak diam, ada pula yang cerewet atau banyak tanya. Nasabah yang diam maksudnya tidak banyak bicara, pemalu dan jika ditanya sulit untuk mengemukakan keinginannya. Sebaliknya ada nasabah yang banyak tanya.

2.1.8 Konsep Kepuasan Pelanggan

Konsep kepuasan telah menjelma menjadi kosak wajib bagi setiap organisasi. Faktor layanan telah bertumbuh sebagai diferensiator dan kunci keunggulan bersaing. Bila ditinjau dari sudut pandang organisasi, salah satu cara efektif untuk melakukan diferensiasi dan *positioning* unik adalah melalui perancangan dan penyampaian layanan spesifik. Kepuasan pelanggan juga berpotensi memberikan sejumlah manfaat spesifik (Tjiptono, 2017), yaitu sebagai berikut:

1. Berdampak positif terhadap loyalitas pelanggan.
2. Berpotensi menjadi sumber pendapatan masa depan, terutama melalui pembelian ulang, *cross-selling* dan *up-selling*.
3. Menekan biaya transaksi pelanggan di masa depan, terutama biaya komunikasi pemasaran, penjualan dan layanan pelanggan.
4. Menekan volatilitas dan risiko berkenaan dengan prediksi aliran arus masa depan.

5. Meningkatkan toleransi harga, terutama kesediaan pelanggan untuk membayar harga premium dan pelanggan cenderung tidak mudah tergoda untuk beralih pemasok.
6. Menumbuhkan rekomendasi gethok tular positif.
7. Pelanggan cenderung lebih reseptif terhadap *product-line extensions*, *brand extensions* dan *new add-on service* yang ditawarkan perusahaan.
8. Meningkatkan *bargaining power* relatif perusahaan terhadap jaringan pemasok, mitra bisnis dan saluran distribusi.

Kesimpulan yang dapat diambil dari definisi-definisi di atas adalah pada dasarnya pengertian kepuasan pelanggan mencakup perbedaan antara harapan dengan hasil dari kinerja yang dirasakan. Kepuasan pelanggan inilah yang menjadi dasar menuju terwujudnya pelanggan yang loyal atau setia. Jadi kepuasan pelanggan pada dasarnya mencakup perbedaan antara harapan dan kinerja atau hasil yang dirasakan oleh pelanggan. Kepuasan pelanggan ini sangat penting diperhatikan oleh perusahaan sebab berkaitan langsung dengan keberhasilan pemasaran dan penjualan produk perusahaan. Prinsip dasar yang melandasi pentingnya pengukuran kepuasan pelanggan adalah “*doing best what matters most to customers*” (melakukan yang terbaik mengenai aspek-aspek penting bagi pelanggan. Secara garis besar, ada empat metode yang sering digunakan untuk mengukur kepuasan pelanggan yaitu sebagai berikut:

1. Sistem keluhan dan saran, seperti kotak saran di lokasi-lokasi strategis, kartu pos berperangko dan saluran telepon bebas pulsa.
2. *Ghost shopping (mystery shopping)* yaitu salah satu bentuk riset observasi partisipatoris yang memakai jasa orang-orang yang “menyamar” sebagai pelanggan perusahaan dan pesaing sembari mengamati secara rinci aspek-aspek layanan dan kualitas produk.
3. *Lost customer analysis* yaitu menghubungi atau mewawancarai para pelanggan yang telah beralih dalam rangka memahami penyebabnya dan melakukan perbaikan layanan.
4. *Survey* kepuasan pelanggan baik via *website*, *google form*, telepon, *e-mail*, *whatsapp*, *telegram* maupun tatap muka langsung. Hingga saat ini survei

merupakan metode yang paling populer dan berkembang pesat dalam literatur pengukuran.

2.1.9 Pengertian Kepuasan Konsumen

Kepuasan adalah perasaan senang atau kecewa seseorang yang muncul setelah membandingkan kinerja (hasil) produk yang dipikirkan terhadap kinerja yang diharapkan (Kotler dan Keller, 2014).

Kesimpulan yang diambil dari definisi diatas adalah bahwa pada dasarnya pengertian kepuasan pelanggan mencakup perbedaan antara harapan dengan hasil kinerja yang dirasakan. Kepuasan pelanggan inilah yang menjadi dasar menuju terwujudnya pelanggan yang loyal atau setia.

Jadi kepuasan pelanggan pada dasarnya mencakup perbedaan antara harapan dan kinerja atau hasil yang dirasakan oleh pelanggan. Kepuasan pelanggan ini sangat penting diperhatikan oleh perusahaan sebab berkaitan langsung dengan keberhasilan perusahaan.

2.1.10 Sistem Jaminan Sosial Nasional

Sistem jaminan sosial nasional (SJSN) adalah suatu tata cara penyelenggaraan program jaminan sosial oleh beberapa badan penyelenggara jaminan sosial (Pasal 1 angka 2 UU No.40 Tahun 2004).

Sistem jaminan sosial nasional (SJSN) adalah program Negara yang bertujuan untuk memberi perlindungan dan kesejahteraan sosial bagi seluruh rakyat Indonesia. Melalui program ini, setiap penduduk diharapkan dapat memenuhi kebutuhan hidup dasar yang layak apabila terjadi hal-hal yang dapat mengakibatkan hilangnya atau berkurangnya pendapatan karena sakit, mengalami kecelakaan, kehilangan pekerjaan, memasuki usia lanjut atau pensiun (Penjelasan atas UU No. 40 Tahun 2004 paragraf ketiga).

Adapun tiga norma (nilai) dasar penyelenggaraan sistem jaminan sosial nasional (SJSN) sebagaimana diatur dalam UU SJSN Pasal 2 adalah sebagai berikut:

1. Asas kemanusiaan.
2. Asas manfaat.
3. Asas keadilan sosial bagi seluruh rakyat Indonesia.

Tujuan penyelenggaraan SJSN adalah untuk menjamin terpenuhinya kebutuhan dasar hidup yang layak bagi peserta dan/atau anggota keluarganya (UU SJSN Pasal 3). Ada sembilan (9) prinsip SJSN sebagaimana diatur dalam UU SJSN Pasal 4, yaitu:

1. **Prinsip kegotong-royongan**

Kebersamaan antar peserta dalam menanggung beban biaya jaminan sosial yang diwujudkan dengan kewajiban setiap peserta membayar iuran sesuai dengan tingkat gaji, upah atau penghasilan.

2. **Prinsip nirlaba**

Pengelolaan usaha yang mengutamakan penggunaan hasil pengembangan dana untuk memberikan manfaat sebesar-besarnya bagi seluruh peserta.

3. **Prinsip keterbukaan**

Mempermudah akses informasi yang lengkap, benar dan jelas bagi peserta.

4. **Prinsip kehati-hatian**

Pengelolaan dana secara cermat, teliti, aman dan tertib.

5. **Prinsip akuntabilitas**

Pelaksanaan program dan pengelolaan keuangan secara akurat dan dapat dipertanggungjawabkan.

6. **Prinsip portabilitas**

Memberikan jaminan secara berkelanjutan meskipun peserta berpindah pekerjaan atau tempat tinggal dalam wilayah Negara Kesatuan Republik Indonesia.

7. **Prinsip kepesertaan wajib**

Mengharuskan seluruh penduduk untuk menjadi peserta jaminan sosial, yang dilaksanakan secara bertahap.

8. Prinsip dana amanat

Iuran dan hasil pengembangannya merupakan dana titipan dari peserta untuk digunakan sebesar-besarnya bagi kepentingan peserta jaminan sosial.

9. Prinsip hasil pengelolaan dana jaminan sosial nasional dipergunakan seluruhnya untuk pengembangan program dan untuk sebesar-besar kepentingan peserta

Hasil pengembangan aset jaminan sosial dimanfaatkan untuk kepentingan peserta jaminan sosial.

2.1.11 Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS)

Badan penyelenggara jaminan sosial (BPJS) merupakan lembaga penyelenggara jaminan sosial sehingga dengan adanya jaminan sosial, risiko keuangan yang dihadapi peserta karena memasuki usia tua ataupun muda mengidap penyakit, mengalami kecelakaan akan diambil alih oleh lembaga yang menyelenggarakan jaminan sosial.

BPJS Kesehatan sebagai badan pelaksana merupakan badan hukum publik yang dibangun untuk menjalankan program jaminan kesehatan untuk seluruh rakyat Indonesia. Tujuan dibuatnya program jaminan kesehatan nasional ini yaitu agar memenuhi kebutuhan kesehatan masyarakat yang layak diberikan kepada setiap orang yang sudah membayar iuran atau iuran dibayarkan oleh pemerintah. Masyarakat yang menjadi peserta jaminan kesehatan nasional yang diselenggarakan oleh BPJS Kesehatan dan pihak pemangku kepentingan jelas harus mengetahui metode dan kebijakan dalam mendapatkan pelayanan kesehatan sesuai dengan haknya.

Undang-undang BPJS menentukan bahwa “BPJS Kesehatan berfungsi menyelenggarakan program jaminan kesehatan”, jaminan kesehatan menurut UU SJSN diselenggarakan secara nasional berdasarkan prinsip asuransi sosial dan prinsip ekuitas dengan tujuan menjamin agar peserta memperoleh manfaat pemeliharaan kesehatan dan perlindungan dalam memenuhi kebutuhan dasar

kesehatan. Adapun tugas BPJS Kesehatan dalam menjalankan fungsinya adalah sebagai berikut:

1. Melakukan dan menerima pendaftaran peserta.
2. Memungut dan mengumpulkan iuran dari peserta.
3. Menerima bantuan iuran dari pemerintah.
4. Mengelola dana jaminan sosial untuk kepentingan peserta.
5. Mengumpulkan dan mengelola data peserta program jaminan sosial.
6. Memberi manfaat dan membiayai pelayanan kesehatan sesuai dengan ketentuan program jaminan sosial.
7. Memberikan informasi terkait penyelenggaraan program jaminan sosial kepada peserta dan masyarakat.

Berdasarkan fungsi diatas maka BPJS Kesehatan juga mengembangkan beberapa *platform* atau aplikasi yang berfungsi untuk mendukung BPJS Kesehatan dalam melaksanakan fungsi-fungsinya. Salah satu aplikasi BPJS Kesehatan yang umum digunakan oleh peserta program JKN adalah aplikasi *mobile* JKN. Aplikasi *Mobile* JKN merupakan inovasi yang dibuat oleh BPJS Kesehatan untuk memudahkan calon peserta dan peserta JKN-KIS. Dengan aplikasi *Mobile* JKN, kegiatan administratif yang biasa dilakukan di Kantor Cabang BPJS Kesehatan dapat dilakukan di mana saja dan kapan saja tanpa batasan waktu.

2.1.12 Aplikasi *Mobile* JKN

Aplikasi *mobile* JKN merupakan inovasi yang dibuat oleh BPJS Kesehatan untuk memudahkan calon peserta dan peserta JKN-KIS (Jaminan Kesehatan Nasional-Kartu Indonesia Sehat). Menggunakan aplikasi *mobile* JKN, kegiatan administratif yang biasa dilakukan di Kantor Cabang BPJS Kesehatan dapat dilakukan dimana saja dan kapan saja tanpa batasan waktu.

Adapun jenis layanan yang terdapat pada aplikasi *mobile* JKN dapat dilihat pada Gambar 2.1 sebagai berikut:



Gambar 2.1 Jenis Layanan Pada Aplikasi Mobile JKN

Adapun penjabaran dari fitur yang dapat kita jumpai dalam aplikasi *mobile* JKN, yaitu sebagai berikut:

1. Info JKN, yaitu fitur yang berisi informasi lengkap mulai dari pendaftaran, hak dan kewajiban peserta JKN, sanksi, fasilitas dan manfaat yang didapatkan peserta.
2. Peserta, yaitu fitur yang menampilkan informasi peserta JKN mulai dari nama, tanggal lahir, nomor BPJS hingga kelas dan lokasi fasilitas kesehatan.
3. Kartu Peserta, yaitu fitur yang menampilkan foto kartu peserta yang dapat digunakan sebagai ganti jika kamu tidak membawa kartu BPJS.
4. Ubah Data Peserta, yaitu fitur yang memungkinkan peserta JKN untuk mengubah data seperti nomor telepon, *email*, alamat surat, fasilitas kesehatan dan kelas BPJS.
5. Pendaftaran Peserta yaitu fitur untuk mendaftarkan diri menjadi peserta JKN bagi pengguna yang merupakan calon peserta mandiri atau calon peserta bukan penerima upah (PBPU).
6. Premi, yaitu fitur untuk menampilkan tagihan iuran BPJS Kesehatan yang harus dibayar oleh peserta kategori peserta mandiri (PM).

7. Catatan Pembayaran, yaitu fitur untuk menampilkan riwayat informasi pembayaran premi, pembayaran denda dan pembayaran *mobile*.
8. Pembayaran, yaitu fitur untuk melakukan pembayaran premi BPJS Kesehatan secara *mobile* beserta pilihan metode pembayaran yang tersedia.
9. Pendaftaran Autodebit, yaitu fitur untuk mempermudah peserta JKN-KIS dalam membayar iuran setiap bulannya.
10. Riwayat Pelayanan, yaitu fitur yang menampilkan informasi riwayat kunjungan dan pelayanan peserta BPJS.
11. Skrining, yaitu fitur pelayanan skrining riwayat kesehatan untuk membantu melihat potensi risiko penyakit peserta. Hasil skrining dapat digunakan untuk konsultasi lanjutan atau tes di fasilitas kesehatan tingkat pertama (FKTP).
12. Obat Ditanggung, yaitu fitur yang menampilkan daftar obat-obat yang ditanggung oleh BPJS Kesehatan.
13. Pendaftaran Pelayanan, yaitu fitur pendaftaran antrian *online* pada fasilitas kesehatan tingkat pertama (FKTP).
14. Lokasi Fasilitas Kesehatan, yaitu fitur yang memuat informasi mengenai lokasi kantor BPJS Kesehatan, fasilitas kesehatan pertama dan rujukan yang terdekat.
15. Cek VA, yaitu fitur untuk mencari nomor *virtual account* peserta berdasarkan NIK.
16. Fitur Pengaduan Keluhan, yaitu fitur yang memuat layanan untuk mengajukan aduan dan keluhan yang tersambung ke BPJS Kesehatan *Care Center*.
17. Program Rencana Pembayaran Bertahap (REHAB), yaitu fitur pengajuan untuk mendapatkan keringanan dalam membayar iuran bagi peserta yang telah menunggak lebih dari tiga bulan.
18. Jadwal Tindakan Operasi, yaitu fitur yang menampilkan informasi mengenai jadwal tindakan operasi bagi peserta.

19. Ketersediaan Tempat Tidur, yaitu fitur yang menampilkan ketersediaan tempat tidur atau ruang rawat inap.
20. Konsultasi Dokter, yaitu fitur untuk memudahkan peserta melakukan komunikasi dengan dokter di FKTP terdaftar. Fitur ini dibuat untuk mendukung penerapan pelayanan secara tidak langsung.
21. Skrining Mandiri Covid-19, yaitu fitur untuk memberikan panduan bagi peserta dalam memantau kondisi kesehatannya dengan melihat gejala-gejala penularan Covid-19.

Adapun tata cara dalam menggunakan *mobile JKN* adalah sebagai berikut:

1. Cara mendaftar bagi pengguna yang baru mau mendaftar BPJS Kesehatan
Jika belum terdaftar sebagai peserta JKN-KIS, dapat melakukan pendaftaran BPJS Kesehatan secara *online* melalui aplikasi *mobile JKN*. Adapun langkah-langkahnya sebagai berikut:
 - a. Unduh dan *install* aplikasi *mobile JKN* melalui *app store* atau *play store*.
 - b. Klik “daftar”.
 - c. Klik “pendaftaran peserta baru”.
 - d. Baca syarat dan ketentuan, lalu pilih “saya setuju”.
 - e. Masukkan NIK E-KTP dan kode *captcha*, klik selanjutnya.
 - f. Akan muncul data kamu dan keluarga yang belum memiliki BPJS Kesehatan, klik selanjutnya.
 - g. Masukkan data diri sesuai yang diminta.
 - h. Pilih fasilitas kesehatan pertama, kelas perawatan dan faskes.
 - i. Masukkan alamat *email* yang aktif dan pilih simpan.
 - j. Sistem JKN akan mengirimkan nomor verifikasi melalui *email* tersebut. Buka pesan *email* itu dan salin nomor verifikasi ke *mobile JKN*.
 - k. Kamu akan menemukan tampilan data peserta yang berhasil didaftarkan dan akan menerima nomor *virtual account* melalui *email*.
 - l. Lakukan pembayaran iuran sesuai dengan nomor *virtual account* tersebut melalui internet *banking*, bank, kantor pos atau *merchant*

BPJS Kesehatan. Setelah melakukan pembayaran kamu bisa menggunakan aplikasi *mobile* JKN dan mendapatkan pelayanan kesehatan.

2. Cara mendaftar aplikasi *mobile* JKN bagi peserta BPJS Kesehatan

Jika sebelumnya sudah terdaftar menjadi peserta BPJS Kesehatan dan memiliki kartu JKN-KIS namun baru pertama kali akan menggunakan aplikasi *mobile* JKN, ikuti langkah sebagai berikut:

- a. Unduh dan *install* aplikasi *mobile* JKN melalui *app store* atau *play store*.
- b. Klik menu “aktivasi akun”
- c. Masukkan data, seperti: nomor kartu BPJS, nomor KTP/NIK, tanggal lahir, nama ibu kandung, *email*, nomor *handphone*, *password* dan konfirmasi *password*.
- d. Pastikan semua data yang diisi sesuai dengan data yang diisi sesuai dengan data yang telah didaftarkan APDA BPJS Kesehatan sebelumnya. Buka *email* atau nomor *handphone* yang terdaftar untuk melihat kode aktivasi yang telah dikirimkan oleh sistem *mobile* JKN.
- e. Masukkan kode aktivasi tersebut pada bagian verifikasi pendaftaran aplikasi *mobile* JKN.
- f. Lalu klik “verify”, setelah verifikasi berhasil maka bisa *login* dan menggunakan fitur-fitur yang tersedia dalam aplikasi *mobile* JKN tersebut.

2.1.13 Teknik Sampling

Teknik sampling ada dua jenis yaitu sampel acak atau *random sampling* / *probability sampling* dan sampel tidak acak atau *nonrandom sampling* / *nonprobability sampling*. *Random sampling* / *probability sampling* merupakan cara pengambilan sampel dimana setiap elemen dalam populasi memiliki kesempatan yang sama untuk menjadi sampel. Berarti apabila elemen populasinya ada 100 lalu yang akan dijadikan sampel adalah 25, jadi setiap elemen tersebut memiliki kemungkinan 25/100 untuk dapat dipilih menjadi sampel. Sedangkan

nonrandom sampling atau *nonprobability sampling*, yaitu setiap elemen populasi tidak memiliki kemungkinan yang sama untuk dijadikan sampel. Lima elemen populasi terpilih sebagai sampel sebab letaknya dekat dengan rumah peneliti, sedangkan yang lainnya karena jauh maka tidak dipilih; artinya kemungkinannya adalah 0 (nol).

Probability sampling merupakan teknik pengambilan sampel yang memberikan peluang yang sama kepada setiap unsur (anggota) populasi untuk dapat terpilih menjadi anggota sampel (Asyarqiah, 2020). Cara ini disebut dengan *random sampling*. Teknik-teknik *probability sampling* antara lain:

1. *Simple random sampling* disebut *simple* (sederhana) karena pengambilan anggota sampel dan populasi dilakukan secara acak dengan tidak memperhatikan strata yang ada dalam populasi itu.
2. *Proportionate stratified sampling*, teknik ini dipakai jika populasi memiliki anggota/unsur yang tidak homogen dan berstrata secara proporsional.
3. *Disproportionate stratified random sampling*, teknik ini dipakai guna menentukan jumlah sampel, bila populasi berstrata tapi kurang proporsional.
4. *Cluster sampling*, teknik ini bertujuan untuk menentukan sampel bila objek yang ingin diteliti atau sumber data sangat luas, contohnya penduduk dari sebuah negara, provinsi atau kabupaten.
5. *Nonprobability sampling* merupakan teknik yang digunakan untuk pengambilan sampel yang tidak memberi peluang/kesempatan sama pada setiap unsur atau anggota populasi untuk dipilih menjadi sampel. Terdapat beberapa teknik sampel yaitu:

- a. Sampling Sistematis

Sampling sistematis adalah teknik pengambilan sampel berdasarkan urutan dari anggota populasi yang telah diberi nomor urut.

- b. Sampling Kuota

Sampling kuota yaitu teknik penentuan sampel dari populasi yang mempunyai ciri-ciri tertentu hingga jumlah (kuota) yang diinginkan.

c. Sampling Insidental

Sampling insidental merupakan teknik untuk menentukan sampel berdasarkan kebetulan yaitu siapa saja secara kebetulan bertemu dengan peneliti dapat digunakan sebagai sampel, jika orang yang kebetulan ditemui itu cocok sebagai sumber data.

d. *Sampling Purposive*

Sampling purposive yaitu teknik pengambilan sampel dengan pertimbangan tertentu.

e. Sampling Jenuh

Sampling jenuh yaitu teknik penentuan sampel jika semua anggota populasi digunakan sebagai sampel.

f. *Snowball Sampling*

Snowball sampling adalah teknik menentukan sampel yang sebelumnya berjumlah kecil, kemudian membesar.

2.1.14 Metode Penentuan Jumlah Sampel

Agar sampel yang diambil dalam penelitian ini dapat mewakili populasi maka dapat ditentukan jumlah sampel yang dihitung dengan menggunakan Rumus Slovin. Adapun Rumus Slovin dapat dituliskan seperti Persamaan 2.1 sebagai berikut:

$$n = \frac{N}{1 + Ne^2} \dots \dots \dots (2.1)$$

Dimana:

n = Jumlah sampel

N = Jumlah populasi

e = Persentase kelonggaran ketelitian (presisi) karena kesalahan pengambilan sampel yang masih dapat ditolerir

2.1.15 Skala Data dan Pengukuran

Skala likert, sebelumnya diperkenalkan oleh Rensis Likert pada Tahun 1932 yang kini telah banyak dipakai oleh disiplin ilmu terutama di bidang

marketing untuk mengukur perilaku dan *image*. Skala likert sering digunakan karena sudah terbukti mudah dimengerti oleh responden dalam memberikan penilaian terhadap suatu atribut pengukuran.

Skala likert bisa digunakan sebagai *summated scale* dan *individual scale*. Ketika digunakan sebagai *summated scale*, biasanya nilai dari setiap item akan dijumlahkan untuk mendapatkan suatu indeks penilaian. Sedangkan penggunaan skala likert sebagai skala individu biasanya untuk menjelaskan variabel *latent*.

Kuesioner disusun dengan memperhatikan bahwa tiap-tiap butirnya harus terkait dengan penelitian, harus ringkas serta tidak boleh membingungkan responden. Penyusunan kuesioner dilakukan yaitu kuesioner formal. Kuesioner formal tersebut disebar kepada seluruh peserta JKN-KIS BPJS Kesehatan yang menggunakan aplikasi *mobile* JKN.

Secara umum penyusunan kuesioner terdiri dari 3 bagian antara lain identitas responden (untuk mendapatkan informasi yang berkaitan dengan responden seperti jenis kelamin, usia, status, pekerjaan dan lainnya), kuesioner tingkat kepentingan (untuk mengetahui seberapa penting suatu atribut bagi peserta BPJS Kesehatan dan kuesioner persepsi (untuk mengukur persepsi peserta terhadap atribut-atribut yang telah ditentukan).

Untuk kuesioner tingkat kepuasan konsumen, responden diminta memberikan skala nilai terhadap atribut-atribut sesuai dengan tingkat kepuasan yang diterimanya terhadap atribut-atribut pelayanan. Skala yang digunakan yaitu skala likert 1 sampai 5 yaitu:

1. Jawaban Sangat Baik (SB) : diberi skor 5
2. Jawaban Baik (B) : diberi skor 4
3. Jawaban Netral (N) : diberi skor 3
4. Jawaban Tidak Baik (TB) : diberi skor 2
5. Jawaban Sangat Tidak Baik (STB) : diberi skor 1

Data yang diperoleh dari penyebaran kuesioner ini lalu dirata-rata untuk tiap atributnya. Perhitungan indeks kepuasan pelanggan (IKP) merupakan analisis kuantitatif berupa presentase pengguna yang senang dengan suatu survei kepuasan pelanggan. IKP dibutuhkan guna mengetahui tingkat kepuasan pelanggan secara

menyeluruh dengan memperhatikan tingkat harapan dari atribut-atribut produk dan jasa. Adapun perhitungan keseluruhan IKP dapat diilustrasikan pada Tabel 2.1 sebagai berikut:

Tabel 2.1 Indeks Kepuasan Pelanggan

Atribut	Kepentingan (I)	Kepuasan (P)	Skor (S)
	Skala 1-5	Skala 1-5	(S) = (I) x (P)
<i>Tangible</i>			
<i>Reliability</i>			
<i>Responsiveness</i>			
<i>Assurance</i>			
<i>Emphaty</i>			
Skor Total	Total (I) = (Y)		Total (S) = (T)

Sumber: (Sri Indra Maiyanti, 2010)

Nilai rata-rata pada kolom kepentingan (I) dijumlahkan sehingga diperoleh (Y) dan juga hasil kali (I) dengan (P) pada kolom skor (S) dijumlahkan dan diperoleh nilai (T). IKP dapat dituliskan seperti Persamaan 2.2 sebagai berikut:

$$IKP = \frac{T}{5Y} \times 100\% \dots\dots\dots (2.2)$$

Tingkat kepuasan responden secara menyeluruh dapat dilihat pada Tabel 2.2 sebagai berikut:

Tabel 2.2 Tingkat Kepuasan Responden

Skala	Tingkat Kepuasan
0,00–0,34	Sangat Tidak Baik
0,35–0,50	Tidak Baik
0,51–0,65	Netral
0,66–0,80	Baik
0,81–1,00	Sangat Baik

Nilai maksimum IKP adalah 100%. Nilai IKP 80% atau lebih tinggi mengindikasikan pengguna/peserta merasa puas terhadap kinerja pelayanan. Nilai IKP 50% atau lebih rendah menandakan kriteria pelayanan yang kurang baik.

2.1.16 Uji Validitas

Derajat ketepatan antara data yang terjadi pada objek penelitian dengan data yang dapat dilaporkan oleh peneliti disebut uji validitas. Oleh karena itu data yang valid yaitu data “yang tidak berbeda” antara data yang sesungguhnya terjadi pada objek penelitian dan data yang dilaporkan oleh peneliti. Validitas terdiri dari 2 macam yaitu sebagai berikut:

1. Validitas internal, yaitu validitas yang berkenaan dengan derajat akurasi desain penelitian dengan hasil yang dicapai. Jika perancangan dilakukan untuk meneliti etos kerja pegawai, maka data yang diperoleh seharusnya adalah data etos kerja pegawai. Penelitian jadi tidak valid apabila yang ditemukan adalah motivasi kerja pegawai.
2. Validitas eksternal, yaitu validitas yang berkenaan dengan derajat akurasi apakah hasil penelitian dapat digeneralisasikan atau diterapkan pada populasi dimana sampel tersebut diambil. Bila sampel penelitian representatif, instrumen penelitian valid dan reliabel, cara mengumpulkan dan analisis data benar, maka penelitian akan memiliki validitas eksternal yang tinggi.

Uji validitas bisa menggunakan perangkat lunak *software* SPSS 26 for windows dalam menguji validitas pada penelitian ini. Uji signifikansi dilakukan dengan rumus yang dituliskan di Persamaan 2.3 sebagai berikut:

$$\text{Degree of freedom (df)} = n - 2 \dots \dots \dots (2.3)$$

Melalui rumus tersebut maka akan didapatkan nilai r tabel yang nantinya akan dijadikan perbandingan untuk melihat validitas. Adapun untuk melihat valid atau tidak alat ukur yang digunakan dapat dihitung dengan rumus yang dituliskan pada Persamaan 2.4 sebagai berikut:

$$r_{xy} = \frac{n (\sum xy) - (\sum x)(\sum y)}{\sqrt{(n \sum x^2 - (\sum x)^2)(n \sum y^2 - (\sum y)^2)}} \dots \dots \dots (2.4)$$

Keterangan:

- r = Nilai validitas
n = Jumlah pernyataan
x = Skor pernyataan

y= Skor total

Jika r hitung $>$ dari r tabel dan nilai positif maka butir atau pertanyaan indikator tersebut dinyatakan valid.

2.1.17 Uji Reliabilitas

Reliabilitas merupakan instrumen yang digunakan untuk dapat melakukan pengukuran pada sesuatu yang diukur secara konsisten dari waktu ke waktu. Konsisten atau tidak berubah-ubah adalah syarat kualifikasi suatu instrumen pengukur. Instrumen yang dibuat oleh peneliti adalah instrumen yang diuji reliabilitasnya. Maka instrumen tersebut merupakan instrumen komponen konteks, masukan, proses dan hasil. Rumus yang digunakan untuk uji reliabilitas dapat dituliskan seperti Persamaan 2.5 sebagai berikut:

$$r = \left[\frac{k}{(k-1)} \right] \left[1 - \frac{\sum \sigma b^2}{\sigma t^2} \right] \dots\dots\dots (2.5)$$

Dimana:

r = Reliabilitas instrumen

k = Banyaknya butir pertanyaan

$\sum \sigma b^2$ = Jumlah varians pertanyaan

σt^2 = Varians total

SPSS memberikan fasilitas untuk mengukur reliabilitas dengan uji statistik *Cronbach Alpha*. Suatu konstruk atau variabel dikatakan reliabel jika memberikan nilai *Cronbach Alpha* $> 0,60$.

2.1.18 Metode Service Quality (Servqual)

Pengukuran kualitas pelayanan dilakukan untuk mengetahui seberapa baik layanan yang diberikan kepada konsumen. Memberikan layanan yang berkualitas sesuai dengan harapan pelanggan tetapi faktanya harapan tidak selalu cukup untuk kepuasan.

Terdapat lima dimensi utama yang disusun sesuai dengan urutan tingkat kepentingan relatifnya sebagai berikut:

1. Reliabilitas (*reliability*), berkaitan dengan kemampuan perusahaan guna memberi layanan yang akurat sejak awal dengan tidak membuat kesalahan apapun dan menyampaikan jasanya sesuai dengan waktu yang disepakati.
2. Daya tanggap (*responsiveness*), berkenaan dengan kemampuan dan kesediaan para karyawan dalam membantu konsumen dan merespon permintaannya serta menginformasikan waktu dan kecepatan jasa diberikan.
3. Jaminan (*assurance*), kemampuan yang perlu dimiliki para karyawan untuk menumbuhkan kepercayaan pelanggan kepada perusahaan dan perusahaan bisa memberikan rasa aman bagi konsumennya. Oenguasaan pengetahuan dan keterampilan karyawan dibutuhkan untuk menangani setiap pertanyaan dan masalah konsumen merupakan sebuah jaminan.
4. Empati (*emphaty*), yaitu pemahaman perusahaan mengenai masalah konsumennya dan tindakan yang perlu dilakukan demi kepentingan karyawan, juga memberikan perhatian personal kepada konsumen dan mempunyai jam operasi yang nyaman.
5. Bukti fisik (*tangible*), berkenaan dengan daya tarik fasilitas perlengkapan dan materialnya dipakai perusahaan serta penampilan karyawan.

Dalam suatu perbedaan atau kesenjangan mengenai persepsi kualitas layanan dan tugas-tugas yang terkait dengan pelayanan untuk konsumen. Kesenjangan ini dapat rintangan untuk berusaha memberikan layanan yang baik untuk konsumen agar konsumen beranggapan bahwa itu sebagai kualitas yang baik.

Langkah-langkah yang perlu dilakukan pada metode servqual adalah sebagai berikut:

1. Langkah 1: Menentukan variabel dan dimensi yang akan diukur.

Variabel adalah konsep yang mempunyai variasi dalam nilai. Variabel yang akan diukur guna mengetahui kualitas layanan sistem informasi dengan menggunakan metode servqual yaitu:

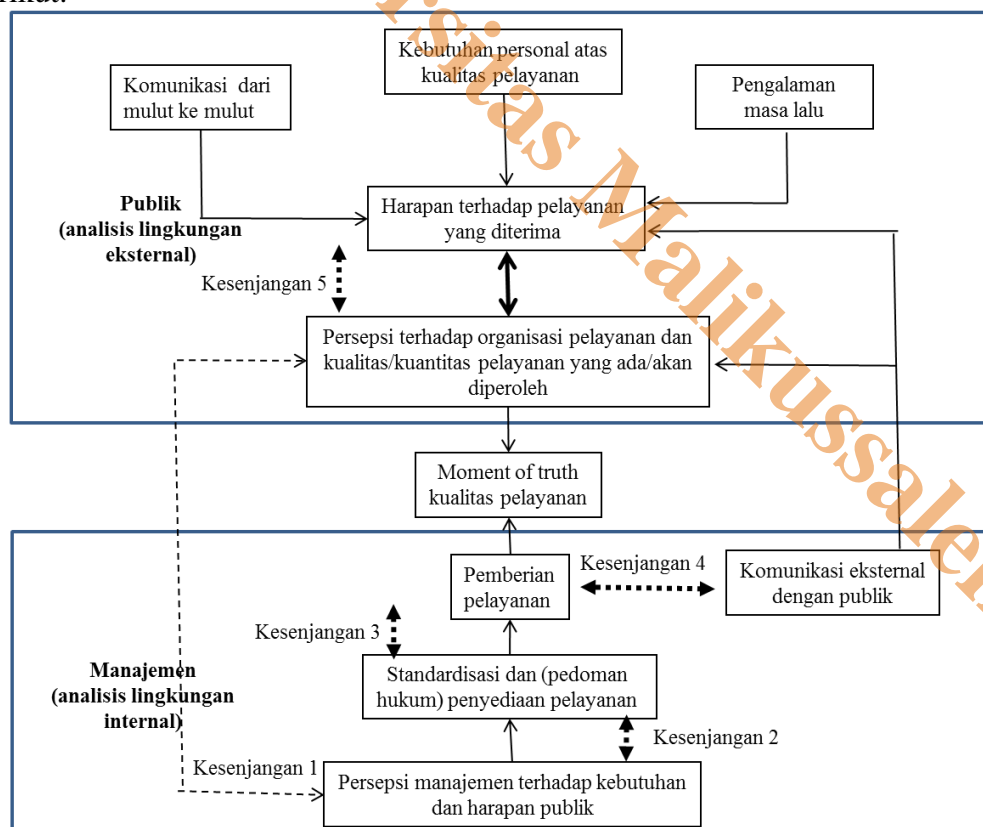
- a. Variabel bebas meliputi $(X_n) = tangibles (X_1), reliability (X_2), responsiveness (X_3), assurance (X_4)$ dan $emphaty (X_5)$.

- b. Variabel terikat (Y) = kepuasan pemakai sistem informasi (aplikasi) uraian dari masing-masing variabel.

2. Langkah 2: Membuat dan menyebar kuesioner.

Pembuatan kuesioner dilakukan dengan mengacu kepada variabel-variabel dan dimensi yang telah ditentukan. Selanjutnya kuesioner tersebut disebar secara langsung maupun tidak langsung kepada responden terpilih dengan memperhatikan karakteristik serta metode pengambilan sampel yang sesuai dengan keadaan atau kondisi di lapangan.

Adapun model konseptual servqual dapat dilihat pada Gambar 2.2 sebagai berikut:



Gambar 2.2 Model Konseptual Servqual

2.1.19 Kesenjangan (GAP)

Kualitas jasa yang diberikan sangat berpengaruh terhadap kepuasan dari konsumen sebuah perusahaan. Kegagalan dalam penyampaian jasa kepada pelanggan dapat disebabkan oleh beberapa kesenjangan atau gap sebagai berikut:

1. Gap 1 (*Knowledge Gap*)

Gap antara harapan pelanggan dan persepsi manajemen. Jika pihak manajemen mempersepsikan ekspektasi pelanggan terhadap kualitas jasa secara tidak akurat maka hal itu disebut *knowledge gap*. Penyebab kesenjangan ini ada beberapa yaitu kurang akuratnya informasi yang didapatkan dari riset pasar dan analisis permintaan, kurang akuratnya interpretasi atas informasi mengenai ekspektasi konsumen, analisis permintaan tidak ada serta aliran informasi ke atas dari staf kontak konsumen ke pihak manajemen yang buruk.

2. Gap 2 (*Standart Gap*)

Gap antara persepsi manajemen terhadap harapan konsumen serta spesifikasi kualitas jasa. Jika spesifikasi kualitas jasa tidak konsisten dengan persepsi manajemen terhadap ekspektasi kualitas maka hal ini disebut *standarts gap*. Beberapa penyebab gap ini adalah standar kinerja tidak jelas, kesalahan perencanaan yang buruk dan penetapan tujuan utama yang jelas dalam organisasi kurang diperhatikan.

3. Gap 3 (*Delivery Gap*)

Gap antara spesifikasi kualitas jasa dan penyampaian jasa. Jika spesifikasi kualitas jasa tidak terpenuhi oleh kinerja dalam proses produksi dan penyampaian jasa maka hal itu disebut *delivery gap*. Beberapa penyebabnya adalah terlalu rumit dan kakunya spesifikasi kualitas, karyawan yang kurang diberikan pelatihan, tidak sejalannya spesifikasi dengan budaya korporat yang ada dan buruknya manajemen operasi jasa.

4. Gap 4 (*Communications Gap*)

Gap antara penyampaian jasa dan komunikasi eksternal. Jika janji-janji yang disampaikan melalui aktivitas komunikasi pemasaran tidak konsisten dengan jasa yang disampaikan kepada konsumen, maka hal ini disebut *communication gap*. Penyebabnya yaitu tidak terintegrasinya perencanaan komunikasi pemasaran dengan operasi jasa dan koordinasi antara aktivitas pemasaran eksternal dan operasi jasa yang kurang.

5. Gap 5 (*Service Gap*)

Gap antara jasa yang dipersepsikan dan jasa yang diharapkan. Jika jasa yang dipersepsikan tidak konsisten dengan jasa yang diharapkan, maka hal ini disebut *service gap*, akibatnya gap ini dapat memunculkan sejumlah konsekuensi negatif, seperti kualitas buruk (*negatively confirmed quality*) dan masalah kualitas, komunikasi gethok ular yang negatif, dampak negatif terhadap citra korporat dan kehilangan konsumen.

Pada dasarnya skala *multi item* dirancang untuk mengukur harapan dan persepsi konsumen, serta gap diantara keduanya pada lima dimensi utama kualitas jasa (*tangible, reliability, responsiveness, assurance* dan *emphaty*) pada pengukuran jasa dalam metode servqual. Evaluasi kualitas jasa menggunakan metode servqual mencakup perhitungan perbedaan diantara nilai yang diberikan para konsumen untuk setiap pasang pernyataan berkaitan dengan harapan dan persepsi. Skor servqual bagi setiap pasang pernyataan untuk masing-masing konsumen dapat dihitung menggunakan rumus yang dituliskan pada Persamaan 2.6 sebagai berikut:

$$\text{Skor Servqual} = \text{Skor Persepsi} - \text{Skor Harapan} \dots \dots \dots (2.6)$$

2.2 Penelitian Terdahulu

Dwiki dkk., (2021) dengan judul penelitian Analisis Kualitas Pelayanan Aplikasi Lazada Berbasis *Mobile* dengan Metode Servqual. Dengan tujuan penelitian mengetahui kualitas pelayanan yang membuat konsumen lebih yakin untuk memilih menggunakan *e-commerce* khususnya lazada *mobile* sebagai situs belanja, apalagi lazada merupakan aplikasi dengan jumlah pengunjung terbanyak ke-4 di Indonesia. Metode yang digunakan adalah metode servqual, dengan alasan metode servqual dengan cara mengumpulkan data menggunakan kuesioner dan studi literatur. Dilakukan uji kelayakan kuesioner dengan populasi sebanyak 100 responden serta tingkat kesalahan 10% dan tingkat keyakinan 95%. Adapun variabel yang akan diukur untuk mengetahui kualitas layanan sistem informasi menggunakan metode servqual adalah variabel independen (X_n) yaitu *tangibles* (X_1), *reliability* (X_2), *responsiveness* (X_3), *assurance* (X_4) serta *empathy* (X_5), dan

variabel dependen (Y) adalah kualitas layanan. Hasil yang didapat yaitu dari nilai t dan F bahwa ke lima variabel berpengaruh terhadap kualitas layanan aplikasi lazada, dengan seluruh variabel memiliki tingkat korelasi yang sangat kuat dengan nilai 0,500-0,900 dan koefisien determinasi berganda R^2 sebesar 0,174 menunjukkan variabel kualitas layanan (dependen) sebesar 30% sedangkan sisanya 70% dipengaruhi oleh faktor lain.

Marlindawati (2013) dengan judul penelitian Analisis Kualitas Layanan Sistem Informasi Menggunakan *Servqual Method*. Dengan tujuan penelitian untuk mengetahui hubungan antara variabel kualitas layanan sistem informasi berdasarkan *servqual method* terhadap variabel kepuasan pengguna sistem informasi yang dilakukan secara parsial dan simultan serta mengetahui faktor-faktor dominan yang mempengaruhi kualitas layanan sistem informasi terhadap kepuasan pengguna layanan sistem informasi. Metode yang digunakan adalah metode *servqual*, dengan alasan metode *servqual* dengan cara mengumpulkan data menggunakan wawancara, kuesioner dan studi pustaka. Sampel yang diambil dalam penelitian ini adalah 400 responden mahasiswa yang menggunakan Sistem Informasi Akademik (SIKAD) di beberapa perguruan tinggi swasta di Kota Palembang. Adapun variabel yang akan diukur untuk mengetahui kualitas layanan sistem informasi menggunakan metode *servqual* adalah variabel independen (X_n) yaitu *tangibles* (X_1), *reliability* (X_2), *responsiveness* (X_3), *assurance* (X_4) serta *empathy* (X_5), dan variabel dependen (Y) adalah kepuasan pengguna sistem informasi. Adapun teknik analisis yang digunakan dalam penelitian ini adalah deskriptif kuantitatif, pengujian validitas dan reliabilitas, pengujian regresi linier berganda dan pengujian korelasi. Hasil yang didapat yaitu adanya hubungan positif yang signifikan antara variabel independen yaitu *tangibles* (X_1), *reliability* (X_2), *responsiveness* (X_3), *assurance* (X_4) serta *empathy* (X_5), dan variabel dependen (Y) adalah kepuasan pengguna sistem informasi, lalu masing-masing kontribusi antara variabel independen berurutan adalah 15,8%, 24,2%, 28,5%, 17,6% dan 14,1%, serta kontribusi tiga variabel bebas terhadap peningkatan kepuasan pengguna sistem informasi yang berkaitan dengan kualitas layanan

sistem informasi yang digunakan mahasiswa dalam kegiatan akademik mereka adalah 65,9%.

Novi Susilo Wati dan Teguh Budi Prasetya (2018) dengan judul penelitian Relasi Kualitas Layanan dan Kepuasan Pelanggan Studi Kasus: Layanan Transportasi Ojek *Online* di Kota Yogyakarta. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui popularitas dan perkembangan ojek *online* yang fenomenal berhubungan dengan kualitas layanan dianggap semakin baik. Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode *service quality* dengan mengambil sampel 100 responden dan yang layak dianalisis hanya 88 orang (kasus). Hasil penelitian ini adalah bahwa 70% responden memilih untuk menggunakan layanan ojek *online* dan 30% lainnya masih berpikir, sedangkan responden yang memilih menggunakan ojek pangkalan hanya 20%. Selain itu responden bersedia untuk merekomendasikan ojek *online* kepada orang lain sebesar 78%. Penilaian responden sangat berkaitan dengan kepuasan, dimana banyak keunggulan pelayanan yang diterima responden dari menggunakan ojek *online* dibandingkan menggunakan ojek pangkalan.

Riswanto Budiono Jimanto dan Yohanes Sondang Kunto, S.Si., M.Sc (2014) dengan judul penelitian Pengaruh *Service Quality* Terhadap Loyalitas Pelanggan Dengan *Customer Satisfication* Sebagai Variabel *Intervening* Pada Ritel Bioskop *The Premiere* Surabaya. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui hubungan *service quality* dengan kepuasan pelanggan serta mengetahui pengaruh *service quality* terhadap loyalitas konsumen *The Premiere* Surabaya. Metode yang digunakan adalah metode *service quality*. Analisis data menggunakan analisis jalur dengan menggunakan *software* Smart PLS 2.0 (*Partial Least Square*). Adapun hasil penelitian ini adalah *customer satisfication* tidak berhubungan dengan *customer loyalty*, lalu *customer satisfication* memiliki pengaruh positif terhadap kualitas pelayanan dan variabel *service quality* berpengaruh terhadap *customer loyalty*.

Alfi Syahri Lubis dan Nur Rahmah Andayani (2017) dengan judul penelitian Pengaruh Kualitas Pelayanan (*Service Quality*) Terhadap Kepuasan Pelanggan PT. Sucofindo Batam. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui dan

menganalisis pengaruh kualitas pelayanan yang terdiri dari variabel *tangible*, *reliability*, *responsive*, *assurance* dan *empathy* terhadap kepuasan pelanggan PT. Sucfindo Batam secara simultan maupun parsial. Metode analisis yang digunakan adalah analisis deskriptif dan analisis regresi berganda menggunakan program SPSS 20. Populasi dalam penelitian ini adalah konsumen PT. Sucfindo Batam atau konsumen yang pernah menggunakan jasa PT. Sucfindo Batam dengan jumlah sampel yang didapatkan menggunakan perhitungan Slovin sebanyak 80 responden dengan menggunakan metode *non probability sampling*. Hasil dari penelitian ini adalah kualitas pelayanan secara parsial dan simultan berpengaruh positif terhadap kepuasan pelanggan PT. Sucfindo Batam.

BAB III

METODOLOGI PENELITIAN

3.1 Lokasi dan Waktu Penelitian

Penelitian ini dilakukan di BPJS Kesehatan Kantor Cabang Lhokseumawe yang berlokasi di Jl. Iskandar Muda No.01, Kp. Jawa Lama, Kec. Banda Sakti, Kota Lhokseumawe, Aceh 24355. BPJS Kesehatan memiliki 2 jenis pelayanan yaitu pelayanan kontak langsung dan pelayanan kontak tidak langsung. Waktu penelitian secara keseluruhan dilaksanakan dari tanggal 10 Februari 2022 s.d selesai.

3.2 Jenis dan Sumber Data

Adapun beberapa jenis data yang dikumpulkan dalam melakukan penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Data Primer

Data primer adalah data yang diperoleh dari hasil pengamatan secara langsung selama melakukan penelitian yaitu data kualitas pelayanan aplikasi *mobile* JKN seperti kelengkapan menu, kecepatan aplikasi dalam merespon kebutuhan peserta, solusi yang diberikan aplikasi dan akurasi dalam menjawab kebutuhan pelayanan peserta.

2. Data Sekunder

Data sekunder adalah data yang berupa informasi-informasi yang diperoleh dengan mempelajari buku referensi atau literatur-literatur dan jurnal yang berhubungan dengan objek penelitian.

3.3 Populasi dan Sampel

Populasi penelitian adalah keseluruhan dari objek penelitian yang akan diteliti. Sampel adalah bagian dari jumlah dan karakteristik yang dimiliki oleh populasi tersebut.

Metode pengambilan sampel yang digunakan dalam penelitian ini adalah menggunakan rumus Slovin. Jumlah pengguna *Mobile JKN* di seluruh Indonesia adalah 16.346.826 pengguna dan tingkat kesalahan (e) sebesar 10% serta tingkat keyakinan sebesar 95%.

$$n = \frac{N}{1 + Ne^2}$$

Keterangan:

N = Jumlah populasi = 16.346.826 pengguna

e = Tingkat kesalahan (*Margin of error*) = 10% = 0,10

Maka:

$$\begin{aligned} n &= \frac{N}{1 + Ne^2} \\ &= \frac{16.346.826}{1 + (16.346.826)(0,10)^2} \\ &= \frac{16.346.826}{163.469,26} = 99,99 \approx 100 \text{ responden} \end{aligned}$$

Dari rumus diatas hasil perhitungan banyaknya sampel yang diambil dalam penelitian ini adalah sebanyak 100 responden.

3.4 Teknik Pengumpulan Data

Untuk meningkatkan berbagai macam data yang dibutuhkan dalam penelitian ini, peneliti menggunakan berbagai teknik pengumpulan data yaitu sebagai berikut:

1. Pengamatan langsung (*Observasi*)

Melakukan pengamatan dan pencatatan secara sistematis pada objek penelitian, seperti lokasi pabrik dan proses produksi.

2. Wawancara (*Interview*)

Wawancara (*Interview*) dilakukan secara tatap muka dan daring melalui tanya jawab mengenai hal- hal penting antara peneliti dengan pihak-pihak terkait (karyawan, deputy direksi pelayanan peserta dan lainnya) untuk melengkapi data penelitian.

3. Studi dokumentasi

Melakukan pengumpulan dan mempelajari dokumen yang dimiliki perusahaan untuk mendapatkan data atau informasi yang berhubungan dengan masalah yang diteliti.

4. Studi literatur

Mencari referensi atau landasan teori yang relevan dengan permasalahan yang diteliti. Referensi ini didapat dari buku, jurnal dan situs-situs online di internet.

5. Kuesioner

Kuesioner adalah teknik yang dilakukan dengan cara menyebarkan angket yang berisi pertanyaan-pertanyaan yang tertulis yang akan diberikan kepada responden terpilih untuk memberikan respon terhadap pertanyaan yang diajukan mengenai kualitas pelayanan aplikasi *mobile* JKN BPJS Kesehatan. Teknik ini menggunakan kuesioner berbentuk *checklist* guna membantu responden BPJS Kesehatan untuk menjawab dan mengisi kuesioner dengan mudah dan cepat dengan memberi tanda *check* (✓) pada tempat yang telah disediakan. Kuesioner dilengkapi dengan skala pengukuran untuk menghasilkan data kuantitatif. Skala likert digunakan dalam penelitian ini untuk mengukur sikap, pendapat dan persepsi peserta yang memiliki 5 (lima) pilihan jawaban pada setiap item pertanyaan yaitu:

- | | |
|------------------------------------|-----------------|
| 1. Jawaban Sangat Baik (SB) | : diberi skor 5 |
| 2. Jawaban Baik (B) | : diberi skor 4 |
| 3. Jawaban Netral (N) | : diberi skor 3 |
| 4. Jawaban Tidak Baik (TB) | : diberi skor 2 |
| 5. Jawaban Sangat Tidak Baik (STB) | : diberi skor 1 |

3.5 Definisi Variabel Operasional

Variabel operasional adalah suatu atribut atau gejala yang bervariasi yang menjadi objek penelitian. Definisi variabel operasional yang digunakan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. *Tangible* adalah tampilan aplikasi seperti pemilihan jenis *font*, warna dan tata letak menu/fasilitas yang ada di dalam aplikasi.
2. *Reliability* adalah kemampuan aplikasi dalam memenuhi kebutuhan dan memberi kemudahan akses pelayanan bagi peserta.
3. *Responsive* adalah kecepatan respon atau tanggapan yang diberikan oleh aplikasi maupun staff yang bertugas merespon/menanggapi keluhan peserta melalui aplikasi.
4. *Assurance* adalah kemampuan yang dimiliki oleh BPJS Kesehatan dan staff/karyawan yang bertugas melalui aplikasi *mobile* JKN untuk menjaga data ataupun privasi pesertanya.
5. *Emphaty* adalah pemahaman staff BPJS Kesehatan yang bertugas menjawab keluhan peserta melalui aplikasi *mobile* JKN mengenai masalah konsumennya dan tindakan yang harus dilakukan serta memberikan perhatian personal kepada peserta.

3.6 Metode Analisis Data

Analisis data merupakan suatu proses menyederhanakan data ke dalam bentuk yang lebih mudah dibaca dan diinterpretasikan. Adapun analisis yang dilakukan pada penelitian adalah sebagai berikut:

1. Penyebaran kuesioner

Pengambilan data responden dilakukan dengan menyebarkan kuesioner secara kontak langsung dan kontak tidak langsung (*online*) kepada seluruh peserta BPJS Kesehatan yang menggunakan aplikasi *mobile* JKN. Adapun contoh kuesioner penulis dapat dilihat pada Gambar 3.1 sebagai berikut:

Kuesioner Penelitian Kualitas Pelayanan
Aplikasi Mobile JKN BPJS Kesehatan

atikahazmisiregar@gmail.com (tidak dibagikan) [Ganti akun](#)

* Wajib

Kualitas Pelayanan

Kualitas pelayanan terdiri dari 5 variabel yaitu tangibles (bukti fisik), reliability (keandalan), responsiveness (daya tanggap), assurance (jaminan) serta empathy (empati). Selain itu, terdapat 5 (lima) pilihan jawaban pada setiap item pertanyaan yaitu:

1. Jawaban Sangat Baik (SB)
2. Jawaban Baik (B)
3. Jawaban Netral (N)
4. Jawaban Tidak Baik (TB)
5. Jawaban Sangat Tidak Baik (STB)

Tampilan Aplikasi *

☐ Sangat Baik

☐ Baik

☐ Netral

☐ Tidak Baik

Gambar 3.1 Kuesioner

2. Uji validitas menggunakan *software* SPSS 26

$$r_{xy} = \frac{n(\sum xy) - (\sum x)(\sum y)}{\sqrt{(n\sum x^2 - (\sum x)^2)(n\sum y^2 - (\sum y)^2)}}$$

3. Uji reliabilitas menggunakan *software* SPSS 26

$$r = \left[\frac{k}{(k-1)} \right] \left[1 - \frac{\sum \sigma b^2}{\sigma t^2} \right]$$

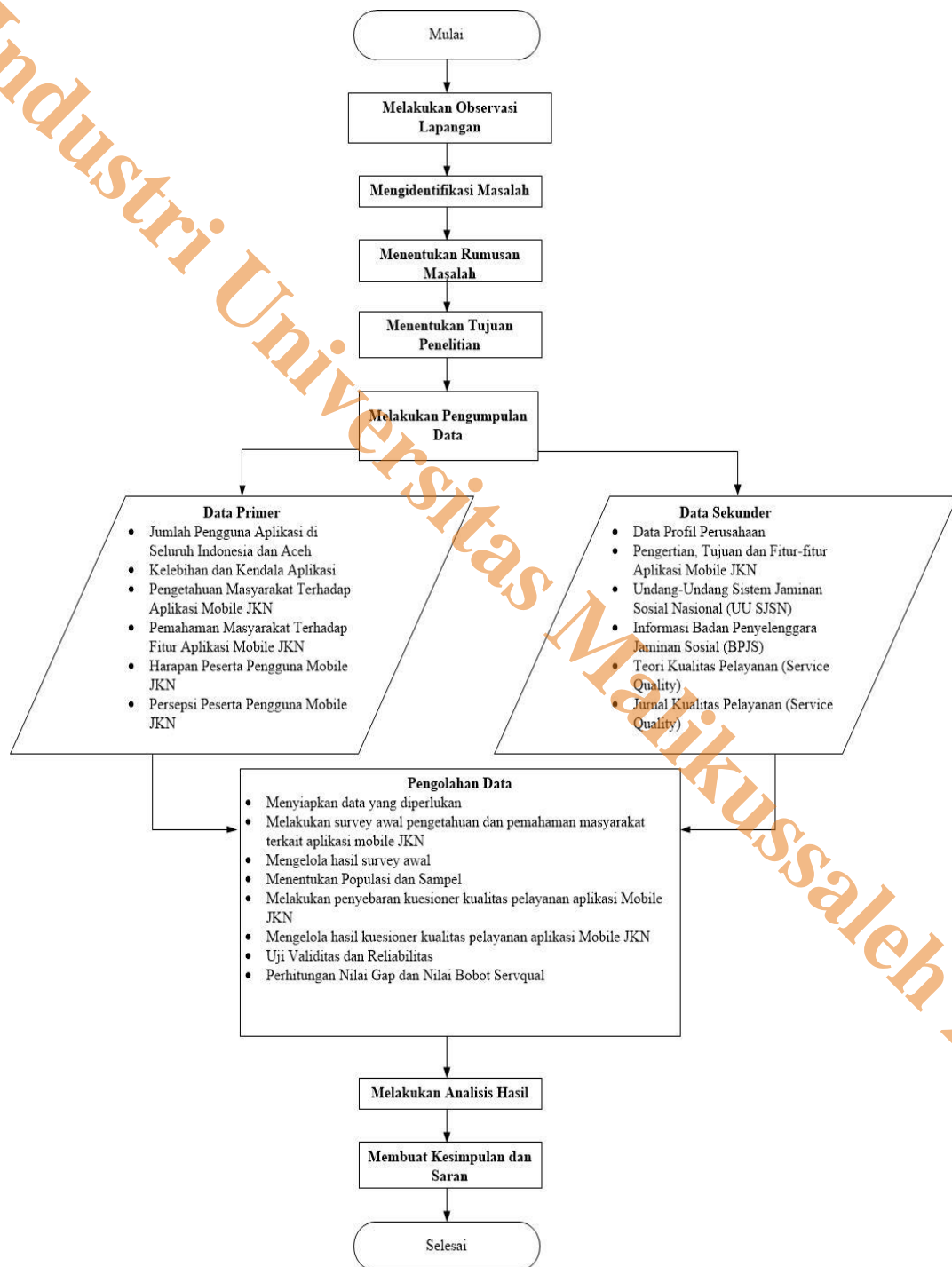
4. Menghitung *gap score* antara tingkat kinerja dan harapan pelanggan atas atribut pelayanan

Score servqual = Skor persepsi – Skor harapan

Jika *gap score* bernilai negatif, maka atribut pelayanan perlu dilakukan perbaikan, dan sebaliknya jika positif maka kualitas layanan dikatakan baik.

3.7 Tahapan Penelitian

Adapun tahapan penelitian dapat dilihat pada Gambar 3.2 sebagai berikut:



Gambar 3.2 Tahapan Penelitian

BAB IV

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

4.1 Hasil Penelitian

4.1.1 Pengumpulan Data

Pada tahap pengumpulan data ini dilakukan dengan cara menyebarkan kuesioner kepada Peserta BPJS Kesehatan di Seluruh Indonesia yang Menggunakan Aplikasi *Mobile* JKN (tampilan aplikasi dapat dilihat pada Lampiran 12). Pengumpulan data dilakukan berdasarkan pada hasil penyebaran kuesioner yang nantinya akan dibuat suatu rekapitulasi data persepsi dan harapan.

4.1.2 Penyusunan Kuesioner

Dalam penelitian ini kuesioner sebagai alat pengumpulan data, disusun dari variabel-variabel penelitian yang ditentukan. Penyusunan kuesioner terdiri dari dua bagian yaitu:

1. Identitas responden/pelanggan. Untuk mendapatkan informasi yang berkaitan dengan responden/pelanggan.
2. Kuesioner tingkat kepuasan peserta (persepsi dan harapan peserta), untuk mengukur tingkat kualitas pelayanan yang diberikan berdasarkan persepsi dan harapan peserta.

4.1.3 Penyebaran Kuesioner

Kuesioner dibagikan dalam 2 tahapan, tahapan pertama merupakan kuesioner pendahuluan (dapat dilihat pada Lampiran 1), kuesioner ini diajukan kepada 52 responden mengenai pengetahuan dan pemahaman peserta terhadap aplikasi *mobile* JKN (hasil dapat dilihat pada Lampiran 2).

Selanjutnya dilakukan penyebaran kuesioner tahapan kedua atau kuesioner tertutup mengenai kualitas pelayanan aplikasi *mobile* JKN (dapat dilihat pada Lampiran 3) dibagikan kepada 100 responden yang didapatkan berdasarkan

perhiungan jumlah sampel dengan metode Slovin (dokumentasi dan rekapitulasi hasil kuesioner dapat dilihat pada Lampiran 4, 5 dan 6).

4.1.4 Karakteristik Responden

Adapun karakteristik responden dapat dilihat pada Tabel 4.1 sebagai berikut:

Tabel 4.1 Karakteristik Responden

No	Karakteristik	Uraian	Frekuensi	Persentase
1	Usia	< 20 tahun	4	4%
		20-30 tahun	93	93%
		> 30 tahun	3	3%
		Total	100	100%
2	Jenis Kelamin	Laki-laki	54	54%
		Perempuan	46	46%
		Total	100	100%
3	Domisili	Aceh	20	20%
		Sumatera Utara	21	21%
		Sumatera Barat	1	1%
		Riau	3	3%
		Jambi	2	2%
		Kepulauan Riau	1	1%
		Bengkulu	1	1%
		Sumatera	2	2%
		Selatan		
		Kepulauan	0	0%
		Bangka Belitung		
		Lampung	2	2%
		Banten	1	1%
		DKI Jakarta	6	6%
		Jawa Barat	13	13%
		Jawa Tengah	4	4%
		DI Yogyakarta	3	3%
		Jawa Timur	4	4%
		Bali	2	2%
		Nusa Tenggara	2	2%
		Barat		
		Nusa Tenggara	1	1%
		Timur		
		Kalimantan	2	2%
		Barat		
		Kalimantan	0	0%
		Tengah		

Tabel 4.1 Karakteristik Responden (Lanjutan)

No	Karakteristik	Uraian	Frekuensi	Persentase
		Kalimantan Selatan	0	0%
		Kalimantan Timur	0	0%
		Kalimantan Utara	1	1%
		Sulawesi Barat	0	0%
		Sulawesi Selatan	3	3%
		Sulawesi Tenggara	0	0%
		Sulawesi Tengah	0	0%
		Gorontalo	1	1%
		Sulawesi Utara	1	1%
		Maluku Utara	0	0%
		Maluku	0	0%
		Papua Barat	3	3%
		Papua	0	0%
	Total		100	100%
4	Kelas BPJS Kesehatan	Kelas I	39	39%
		Kelas II	17	17%
		Kelas III	44	44%
	Total		100	100%
5	Lama Penggunaan Aplikasi <i>Mobile JKN</i>	< 1 bulan	43	43%
		1-3 bulan	16	16%
		> 3 bulan	41	41%
	Total		100	100%

Sumber: Data Kuesioner

4.1.5 Uji Validitas dan Reliabilitas

4.1.5.1 Uji Validitas Persepsi dan Harapan

Pengujian validitas pada semua hasil kuesioner (persepsi dan harapan responden) dilakukan dengan bantuan *software* SPSS 26. Dengan jumlah responden sebesar 100 maka $df = 100 - 2 = 98$; $\alpha = 5\%$, maka sebesar 0,1966 (lihat tabel *r product moment* pada Lampiran 11). Kriteria suatu data dapat dinyatakan valid jika ($r_{hitung} \geq r_{tabel}$). Hasil pengolahan Uji Validitas selengkapnya

dapat dilihat pada Lampiran 4, diperoleh hasil rangkumannya secara keseluruhan baik persepsi dan harapan pada Tabel 4.2 dan 4.3.

Tabel 4.2 Uji Validitas Persepsi Responden

No.	Atribut	r_{hitung}	r_{tabel}	Kesimpulan
1	X1	0,724	0,1966	Valid
2	X2	0,715	0,1966	Valid
3	X3	0,621	0,1966	Valid
4	X4	0,732	0,1966	Valid
5	X5	0,687	0,1966	Valid
6	X6	0,790	0,1966	Valid
7	X7	0,763	0,1966	Valid
8	X8	0,778	0,1966	Valid
9	X9	0,804	0,1966	Valid
10	X10	0,702	0,1966	Valid
11	X11	0,785	0,1966	Valid
12	X12	0,743	0,1966	Valid
13	X13	0,715	0,1966	Valid
14	X14	0,754	0,1966	Valid
15	X15	0,704	0,1966	Valid

Sumber: Pengolahan Data

Hasil akhir uji validitas kuesioner persepsi peserta ini menunjukkan seluruh variabel telah memiliki nilai r di atas r kritis (*output* SPSS uji validitas persepsi dapat dilihat pada Lampiran 7). Dengan demikian semua variabel dalam kuesioner persepsi peserta ini dinyatakan valid.

Tabel 4.3 Uji Validitas Harapan Responden

No.	Atribut	r_{hitung}	r_{tabel}	Kesimpulan
1	X1	0,298	0,1966	Valid
2	X2	0,428	0,1966	Valid
3	X3	0,560	0,1966	Valid
4	X4	0,525	0,1966	Valid
5	X5	0,503	0,1966	Valid
6	X6	0,548	0,1966	Valid
7	X7	0,624	0,1966	Valid
8	X8	0,526	0,1966	Valid
9	X9	0,610	0,1966	Valid
10	X10	0,594	0,1966	Valid
11	X11	0,376	0,1966	Valid
12	X12	0,552	0,1966	Valid
13	X13	0,505	0,1966	Valid
14	X14	0,666	0,1966	Valid
15	X15	0,572	0,1966	Valid

Sumber: Pengolahan Data

Hasil akhir uji validitas kuesioner harapan peserta ini menunjukkan seluruh variabel telah memiliki nilai r di atas r kritis (*output* SPSS uji validitas harapan dapat dilihat pada Lampiran 8). Dengan demikian semua variabel dalam kuesioner persepsi peserta ini dinyatakan valid.

4.1.5.2 Uji Reliabilitas Persepsi dan Harapan

Pengujian reliabilitas untuk data tingkat kepentingan dilakukan untuk mengetahui apakah kuesioner yang telah dibuat reliabel atau tidak. Uji reliabilitas dilakukan dengan menggunakan SPSS versi 26. Data dikatakan reliabel jika nilai Cronbach's Alpha $> 0,60$ (*Succficient Reliability*).

Hasil rangkuman pengolahan uji reliabilitas secara keseluruhan baik persepsi dan harapan pada Tabel 4.4 dan Tabel 4.5 sebagai berikut:

Tabel 4.4 Uji Reliabilitas Persepsi Responden

Case Processing Summary			
		N	%
Cases	Valid	100	100.0
	Total	100	100.0

Reliability Statistics		
Cronbach's Alpha <i>Succficient Reliability</i>	Cronbach's Alpha	N of Items
.60	.938	15

Hasil Cronbach's Alpha untuk kuesioner persepsi responden (*output* SPSS uji reliabilitas persepsi dapat dilihat pada Lampiran 9) memperlihatkan angka sebesar 0,938 dimana $> 0,60$ maka dapat disimpulkan bahwa kuesioner persepsi responden cukup reliabel dijadikan sebagai alat pengambilan data.

Tabel 4.5 Uji Reliabilitas Harapan Responden

Case Processing Summary			
		N	%
Cases	Valid	100	100.0
		0	.0
	Total	100	100.0

Reliability Statistics		
Cronbach's Alpha <i>Succficient Reliability</i>	Cronbach's Alpha	N of Items
.60	.812	15

Hasil Cronbach's Alpha untuk kuesioner harapan responden (*output SPSS uji reliabilitas harapan dapat dilihat pada Lampiran 10*) memperlihatkan angka sebesar 0,812 dimana $> 0,60$ maka dapat disimpulkan bahwa kuesioner harapan responden cukup reliabel dijadikan sebagai alat pengambilan data.

4.1.6 Pengolahan Data

Setelah data dikumpulkan selanjutnya dilakukan pengolahan data dengan tahap-tahap sebagai berikut:

4.1.6.1 Rekapitulasi Jumlah Data Persepsi dan Harapan

Setelah dilakukan pengumpulan data kuesioner tingkat kualitas, maka dibuatlah rekapitulasi jumlah data persepsi dan harapan yang dapat dilihat pada Tabel 4.6 sebagai berikut:

Tabel 4.6 Rekapitulasi Jumlah Data Persepsi dan Harapan

No	Variabel	Persepsi	Harapan
1	Kelengkapan menu yang dimiliki aplikasi <i>mobile JKN</i>	409	404
2	Tampilan <i>mobile JKN</i> menarik	393	386
3	Pemilihan warna <i>background</i> aplikasi <i>mobile JKN</i>	393	386
4	Pemilihan warna, jenis, ukuran tulisan aplikasi <i>mobile JKN</i>	398	393
5	Kemudahan akses pelayanan melalui <i>mobile JKN</i> (bisa dilakukan dimana dan kapan saja)	393	383
6	Kemudahan penggunaan <i>mobile JKN</i> (<i>easy to use</i>)	387	382

Tabel 4.6 Rekapitulasi Jumlah Data Persepsi dan Harapan (Lanjutan)

No	Variabel	Persepsi	Harapan
7	Aplikasi <i>mobile</i> JKN menyajikan informasi yang mudah dipahami	392	383
8	<i>Mobile</i> JKN mampu menjawab permintaan informasi atau penyampaian keluhan	379	384
9	<i>Mobile</i> JKN membantu anda (peserta) dalam mengatasi kendala administrasi BPJS Kesehatan	378	376
10	Kecepatan <i>mobile</i> JKN dalam merespon permintaan anda	366	382
11	Kesesuaian jawaban atas kebutuhan dan keluhan anda	368	367
12	Keamanan data pribadi	382	377
13	Keakuratan tagihan dan keamanan dalam penggunaan <i>auto-debet</i>	382	378
14	Respon <i>customer service</i> terhadap kebutuhan dan keluhan anda	374	381
15	<i>Customer service mobile</i> JKN segera meminta maaf bila terjadi kendala	362	381

Sumber: Pengolahan Data

4.1.6.2 Perhitungan Nilai Rata-Rata Persepsi dan Harapan

Setelah dilakukan pengumpulan data kuesioner tingkat kualitas dan dibuat rekapitulasi data persepsi dan harapan maka dapat dilakukan perhitungan rata-rata dengan menggunakan rumus dibawah ini:

$$\overline{XP}_{Xn} = \frac{Xn}{N}$$

Dimana:

\overline{XP}_{Xn} = Rata-rata (*mean*) variabel ke-n

X_n = Total penilaian responden terhadap variabel ke-n

N = Jumlah responden

1. Rata-Rata Persepsi

Berikut merupakan salah satu contoh perhitungan rata-rata persepsi:

$$\overline{XP}_{X1} = \frac{Xn}{N} = \frac{409}{100} = 4,09$$

Untuk rekapitulasi hasil perhitungan rata-rata persepsi dapat dilihat pada Tabel 4.7 sebagai berikut:

Tabel 4.7 Nilai Rata-Rata Persepsi

No	Variabel	Rata-rata
1	Kelengkapan menu yang dimiliki	4,09
2	Tampilan menarik	3,93
3	Pemilihan warna <i>background</i>	3,93
4	Pemilihan warna, jenis dan ukuran tulisan	3,98
5	Kemudahan akses pelayanan (bisa diakses dimana saja dan kapan saja)	3,93
6	Kemudahan penggunaan (<i>easy to use</i>)	3,87
7	Menyajikan informasi yang mudah dipahami	3,92
8	<i>Mobile JKN</i> mampu menjawab permintaan informasi atau penyampaian keluhan	3,79
9	<i>Mobile JKN</i> membantu peserta dalam mengatasi masalah administrasi BPJS Kesehatan	3,78
10	Kecepatan aplikasi dalam merespon permintaan peserta	3,66
11	Kesesuaian jawaban atas kebutuhan dan keluhan peserta	3,68
12	Keamanan data pribadi	3,82
13	Keakuratan tagihan dan keamanan dalam penggunaan <i>auto-debet</i>	3,82
14	Respon <i>customer service</i> terhadap kebutuhan dan keluhan peserta	3,74
15	<i>Customer service mobile JKN</i> segera meminta maaf bila terjadi kesalahan	3,62

Sumber: Pengolahan Data

2. Rata-Rata Harapan

Berikut merupakan salah satu contoh perhitungan rata-rata harapan:

$$\overline{XP}_{X1} = \frac{\sum X_n}{N} = \frac{404}{100} = 4,04$$

Untuk rekapitulasi hasil perhitungan rata-rata harapan dapat dilihat pada

Tabel 4.8 sebagai berikut:

Tabel 4.8 Nilai Rata-Rata Harapan

No	Variabel	Rata-rata
1	Kelengkapan menu yang dimiliki aplikasi <i>mobile JKN</i>	4,04
2	Tampilan <i>mobile JKN</i> menarik	3,86
3	Pemilihan warna <i>background</i> aplikasi <i>mobile JKN</i>	3,86
4	Pemilihan warna, jenis, ukuran tulisan aplikasi <i>mobile JKN</i>	3,93
5	Kemudahan akses pelayanan melalui <i>mobile JKN</i> (bisa dilakukan dimana dan kapan saja)	3,83
6	Kemudahan penggunaan <i>mobile JKN</i> (<i>easy to use</i>)	3,82

Tabel 4.8 Nilai Rata-Rata Harapan (Lanjutan)

No	Variabel	Rata-rata
7	Aplikasi <i>mobile</i> JKN menyajikan informasi yang mudah dipahami	3,83
8	<i>Mobile</i> JKN mampu menjawab permintaan informasi atau penyampaian keluhan	3,84
9	<i>Mobile</i> JKN membantu anda (peserta) dalam mengatasi kendala administrasi BPJS Kesehatan	3,76
10	Kecepatan <i>mobile</i> JKN dalam merespon permintaan anda	3,82
11	Kesesuaian jawaban atas kebutuhan dan keluhan anda	3,67
12	Keamanan data pribadi	3,77
13	Keakuratan tagihan dan keamanan dalam penggunaan <i>auto-debet</i>	3,78
14	Respon <i>customer service</i> terhadap kebutuhan dan keluhan anda	3,81
15	<i>Customer service mobile</i> JKN segera meminta maaf bila terjadi kendala	3,81

Sumber: Pengolahan Data

Hasil perhitungan rata-rata nilai variabel kualitas persepsi dan harapan ini digunakan untuk menentukan *servqual score*. Dalam menentukan besarnya *servqual score* ini menggunakan konsep *service quality* yang merupakan selisih antara persepsi dan harapan peserta terhadap pelayanan yang diberikan salah satunya melalui aplikasi.

4.1.6.3 Perhitungan Nilai *Servqual* (Gap) per Atribut

Setelah diperoleh nilai persepsi dan arapan responden maka dilakukan perhitungan nilai *servqual* (gap) per atribut untuk mengetahui atribut mana yang harus lebih diutamakan dalam perbaikan demi kualitas pelayanan yang baik. Perhitungan menggunakan *servqual score* untuk masing-masing variabel kualitas pelayanan didapat dengan menggunakan persamaan rumus dibawah ini:

$$Q \text{ (per atribut)} = \bar{P} - \bar{H}$$

Dimana:

Q (per atribut) = Nilai *servqual* (gap) per atribut

P = Nilai persepsi

H = Nilai harapan

$$Q \text{ (per atribut)} = \bar{P} - \bar{H}$$

$$= 4,09 - 4,04$$

$$= 0,05$$

Nilai *servqual score* negatif memberikan indikasi peserta/pelanggan kurang puas terhadap tingkat pelayanan yang sudah ada, sedangkan bila positif menunjukkan bahwa peserta/pelanggan puas terhadap pelayanan yang diberikan. Hasil nilai *servqual score* selengkapnya pada Tabel 4.9 sebagai berikut:

Tabel 4.9 Hasil Perhitungan *Servqual Score* Per Atribut

No	Atribut	Mean		Servqual Score (Gap)
		Persepsi	Harapan	
1	Kelengkapan menu yang dimiliki aplikasi <i>mobile</i> JKN	4,09	4,04	0,05
2	Tampilan <i>mobile</i> JKN menarik	3,93	3,86	0,07
3	Pemilihan warna <i>background</i> aplikasi <i>mobile</i> JKN	3,93	3,86	0,07
4	Pemilihan warna, jenis, ukuran tulisan aplikasi <i>mobile</i> JKN	3,98	3,93	0,05
5	Kemudahan akses pelayanan melalui <i>mobile</i> JKN (bisa dilakukan dimana dan kapan saja)	3,93	3,83	0,1
6	Kemudahan penggunaan <i>mobile</i> JKN (<i>easy to use</i>)	3,87	3,82	0,05
7	Aplikasi <i>mobile</i> JKN menyajikan informasi yang mudah dipahami	3,92	3,83	0,09
8	<i>Mobile</i> JKN mampu menjawab permintaan informasi atau penyampaian keluhan	3,79	3,84	-0,05
9	<i>Mobile</i> JKN membantu anda (peserta) dalam mengatasi kendala administrasi BPJS Kesehatan	3,78	3,76	0,02
10	Kecepatan <i>mobile</i> JKN dalam merespon permintaan anda	3,66	3,82	-0,16
11	Kesesuaian jawaban atas kebutuhan dan keluhan anda	3,68	3,67	0,01
12	Keamanan data pribadi	3,82	3,77	0,05
13	Keakuratan tagihan dan keamanan dalam penggunaan <i>auto-debet</i>	3,82	3,78	0,04
14	Respon <i>customer service</i> terhadap kebutuhan dan keluhan anda	3,74	3,81	-0,07
15	<i>Customer service mobile</i> JKN segera meminta maaf bila terjadi kendala	3,62	3,81	-0,19

Sumber: Pengolahan Data

Dari nilai perhitungan gap diatas tersebut akan dilakukan perangkingan atau diurutkan dari hasil nilai negatif terbesar sampai nilai positif terbesar yang dapat dilihat pada Tabel 4.10 sebagai berikut:

Tabel 4.10 Nilai *Servqual* (Gap) Per Atribut Setelah Diurutkan

No	Atribut	Nilai <i>Servqual</i> (Gap) per Atribut Tanpa Bobot	Rank	Keterangan
1	X15	-0,19	1	Perlu diperbaiki
2	X10	-0,16	2	Perlu diperbaiki
3	X14	-0,07	3	Perlu diperbaiki
4	X8	-0,05	4	Perlu diperbaiki
5	X11	0,01	5	Tidak perlu diperbaiki
6	X9	0,02	6	Tidak perlu diperbaiki
7	X13	0,04	7	Tidak perlu diperbaiki
8	X1	0,05	8	Tidak perlu diperbaiki
9	X4	0,05	9	Tidak perlu diperbaiki
10	X6	0,05	10	Tidak perlu diperbaiki
11	X12	0,05	11	Tidak perlu diperbaiki
12	X2	0,07	12	Tidak perlu diperbaiki
13	X3	0,07	13	Tidak perlu diperbaiki
14	X7	0,09	14	Tidak perlu diperbaiki
15	X5	0,10	15	Tidak perlu diperbaiki

Sumber: Pengolahan Data

Karena pada rank 5 sampai 15 memiliki nilai positif, maka atribut pada rank tersebut tidak menjadi prioritas utama untuk dilakukan perbaikan dan peningkatan kualitas layanan, yang menjadi prioritas utama untuk dilakukan perbaikan yaitu pada rank 1 sampai 4 karena memiliki nilai negatif.

4.1.6.4 Perhitungan Nilai *Servqual* (Gap) Per Dimensi

Setelah diperoleh nilai persepsi dan harapan responden maka dilakukan perhitungan nilai *servqual* (gap) per dimensi untuk mengetahui dimensi mana yang harus lebih diutamakan dalam perbaikan demi kualitas pelayanan yang baik. Dengan menggunakan rumus sebagai berikut:

$$Q \text{ (per dimensi)} = \bar{P} - \bar{H}$$

Dimana:

$$Q \text{ (per dimensi)} = \text{Nilai } \textit{servqual} \text{ (gap) per dimensi}$$

$$P = \text{Nilai } \textit{mean} \text{ per dimensi persepsi}$$

$$H = \text{Nilai } \textit{mean} \text{ per dimensi harapan}$$

Dimensi *Tangibles*:

$$\begin{aligned} Q \text{ (per dimensi)} &= \bar{P} - \bar{H} \\ &= 3,983 - 3,925 \\ &= 0,058 \end{aligned}$$

Rekapitulasi perhitungan nilai *servqual* (gap) per dimensi selengkapnya dapat dilihat pada Tabel 4.11 sebagai berikut:

Tabel 4.11 Hasil Perhitungan *Servqual* Score Per Dimensi

Dimensi	Atribut	Nilai Persepsi	Nilai Harapan	Gap (Dimensi)	Rank
<i>Tangibles</i>	X1	4,09	4,04		
	X2	3,93	3,86		
	X3	3,93	3,86		
	X4	3,98	3,93		
Total		3,983	3,923	0,06	4
<i>Reliability</i>	X5	3,93	3,83		
	X6	3,87	3,82		
	X7	3,92	3,83		
Total		3,907	3,827	0,08	5
<i>Responsiveness</i>	X8	3,79	3,84		
	X9	3,78	3,86		
	X10	3,66	3,82		
	X11	3,68	3,67		
Total		3,728	3,798	-0,07	2
<i>Assurance</i>	X12	3,82	3,77		
	X13	3,82	3,78		
Total		3,820	3,775	0,045	3
<i>Emphaty</i>	X14	3,74	3,81		
	X15	3,62	3,81		
Total		3,680	3,810	-0,13	1

Sumber: Pengolahan Data

Dari perhitungan gap diatas dapat disimpulkan bahwa dimensi *Responsiveness* (C) dan *Emphaty* (E) adalah dimensi dengan nilai negatif dari hasil perhitungan nilai *servqual* per dimensi. Adapun hasil perhitungan nilai *servqual* (gap) per dimensi diurutkan berdasarkan *ranking* prioritas perbaikan dapat dilihat pada Tabel 4.12 sebagai berikut:

Tabel 4.12 Nilai *Servqual* (Gap) Per Dimensi Berdasarkan *Ranking*

No	Dimensi	Nilai <i>Servqual</i> (Gap) Per Dimensi	Rank
1	<i>Emphaty</i>	-0,13	1
2	<i>Responsiveness</i>	-0,07	2

Tabel 4.12 Nilai *Servqual* (Gap) Per Dimensi Berdasarkan *Ranking* (Lanjutan)

No	Dimensi	Nilai <i>Servqual</i> (Gap) Per Dimensi	Rank
3	<i>Assurances</i>	0,045	3
4	<i>Tangibles</i>	0,06	4
5	<i>Reliability</i>	0,08	5

Sumber: Pengolahan Data

Dari Tabel diatas menyebutkan bahwa dimensi *Emphaty* (E) dan *Responsiveness* (C) adalah dimensi dengan nilai terkecil dan berada di posisi *rank* pertama dan kedua yang perlu dijadikan prioritas utam untuk dilakukan perbaikan dan peningkatan kualitas layanan.

4.1.6.5 Perhitungan Nilai *Servqual* (Gap) Keseluruhan

Setelah diperoleh nilai persepsi dan harapan peserta maka dilakukan perhitungan *servqual* (gap) keseluruhan untuk mengetahui sejauh mana tingkat kualitas pelayanan yang diberikan oleh BPJS Kesehatan melalui aplikasi *Mobile JKN*. Dengan menggunakan rumus sebagai berikut:

$$Q \text{ (keseluruhan)} = \bar{P} - \bar{H}$$

Dimana:

Q (keseluruhan) = Nilai *servqual* (gap) keseluruhan

P = Nilai *mean* keseluruhan persepsi

H = Nilai *mean* keseluruhan harapan

$$\begin{aligned} Q \text{ (keseluruhan)} &= \bar{P} - \bar{H} \\ &= 4,09 - 4,04 \\ &= 0,05 \end{aligned}$$

Perhitungan nilai *servqual* (gap) keseluruhan selengkapnya dapat dilihat pada Tabel 4.13. Nilai *servqual* (gap) keseluruhan ini menunjukkan seberapa besar pelayanan yang dilakukan oleh BPJS Kesehatan melalui aplikasi *Mobile JKN*. Apabila negatif maka diperlukan perbaikan kualitas pelayanannya.

Tabel 4.13 Nilai *Servqual* (Gap) Keseluruhan

No	Variabel	Persepsi	Harapan
1	Kelengkapan menu yang dimiliki aplikasi <i>mobile JKN</i>	4,09	4,04
2	Tampilan <i>mobile JKN</i> menarik	3,93	3,86

Tabel 4.13 Nilai *Servqual* (Gap) Keseluruhan (Lanjutan)

No	Variabel	Persepsi	Harapan
3	Pemilihan warna <i>background</i> aplikasi <i>mobile</i> JKN	3,93	3,86
4	Pemilihan warna, jenis, ukuran tulisan aplikasi <i>mobile</i> JKN	3,98	3,93
5	Kemudahan akses pelayanan melalui <i>mobile</i> JKN (bisa dilakukan dimana dan kapan saja)	3,93	3,83
6	Kemudahan penggunaan <i>mobile</i> JKN (<i>easy to use</i>)	3,87	3,82
7	Aplikasi <i>mobile</i> JKN menyajikan informasi yang mudah dipahami	3,92	3,83
8	<i>Mobile</i> JKN mampu menjawab permintaan informasi atau penyampaian keluhan	3,79	3,84
9	<i>Mobile</i> JKN membantu anda (peserta) dalam mengatasi kendala administrasi BPJS Kesehatan	3,78	3,76
10	Kecepatan <i>mobile</i> JKN dalam merespon permintaan anda	3,66	3,82
11	Kesesuaian jawaban atas kebutuhan dan keluhan anda	3,68	3,67
12	Keamanan data pribadi	3,82	3,77
13	Keakuratan tagihan dan keamanan dalam penggunaan <i>auto-debet</i>	3,82	3,78
14	Respon <i>customer service</i> terhadap kebutuhan dan keluhan anda	3,74	3,81
15	<i>Customer service mobile</i> JKN segera meminta maaf bila terjadi kendala	3,62	3,81

Sumber: Pengolahan Data

Perhitungan nilai *servqual* (gap) diatas menunjukkan bahwa pelayanan yang diberikan oleh BPJS Kesehatan melalui aplikasi *Mobile* JKN berdasarkan 5 dimensi sebesar 0,05. Nilai tersebut memperlihatkan bahwa kualitas pelayanan BPJS Kesehatan yang diberikan melalui aplikasi *Mobile* JKN sudah memenuhi harapan pelanggan. Dan apabila terdapat nilai negatif, maka membutuhkan perbaikan untuk meningkatkan kualitas pelayanan. Adapun tabel perhitungan indeks kepuasan pelanggan dapat dilihat pada Tabel 4.14 sebagai berikut:

Tabel 4.14 Perhitungan Indeks Kepuasan Pelanggan

Indeks Kepuasan Pelanggan (IKP)				
No	Atribut	Persepsi (P)	Harapan (H)	Skor (T)
		Skala 1-5	Skala 1-5	T = (P) x (H)
1	X1	4,09	4,04	16,524
2	X2	3,93	3,86	15,170
3	X3	3,93	3,86	15,170
4	X4	3,98	3,93	15,641
5	X5	3,93	3,83	15,052
6	X6	3,87	3,82	14,783
7	X7	3,92	3,83	15,014
8	X8	3,79	3,84	14,554
9	X9	3,78	3,76	14,213
10	X10	3,66	3,82	13,981
11	X11	3,68	3,67	13,506
12	X12	3,82	3,77	14,401
13	X13	3,82	3,78	14,440
14	X14	3,74	3,81	14,249
15	X15	3,62	3,81	13,792
Total		57,56	57,43	220,49

Sumber: Pengolahan Data

$$IKP = \frac{T}{5Y} \times 100\%$$

Dimana:

IKP = Indeks Kepuasan Pelanggan

T = Total Skor

Y = Total Harapan

$$\begin{aligned}
 IKP &= \frac{T}{5Y} \times 100\% \\
 &= \frac{220,49}{5 \times 57,43} \times 100\% = 76,785\%
 \end{aligned}$$

Dari perhitungan indeks kepuasan pelanggan menunjukkan bahwa peserta 76,785% puas akan pelayanan yang diberikan oleh BPJS Kesehatan melalui aplikasi *Mobile JKN*. Nilai 76,785% menunjukkan bahwa kualitas pelayanan yang diberikan oleh BPJS Kesehatan melalui aplikasi *Mobile JKN* masuk ke dalam kategori baik, namun BPJS Kesehatan masih perlu melakukan perbaikan kualitas layanan aplikasi *Mobile JKN* karena dalam perhitungan nilai *servqual* (gap)

keseluruhan masih terdapat beberapa nilai negatif terhadap pelayanan yang diberikan oleh BPJS Kesehatan melalui aplikasi *Mobile JKN*.

4.2 Pembahasan

Hasil pembahasan gambaran umum responden menyatakan bahwa responden terbesar berusia 20-30 tahun yaitu sebesar 93%, sedangkan untuk usia < 20 tahun sebesar 4% dan > 30 tahun sebesar 3%. Berdasarkan jenis kelamin responden terbanyak berjenis kelamin laki-laki yaitu sebesar 54% dan perempuan sebesar 46%. Berdasarkan provinsi domisili, responden terbanyak berasal dari provinsi Sumatera Utara yaitu sebesar 21%, Aceh sebesar 20% dan Jawa Barat sebesar 13%. Berdasarkan kelas BPJS Kesehatan, responden kelas I sebesar 39%, responden kelas II sebesar 17% dan responden kelas III sebesar 44%. Berdasarkan lama penggunaan aplikasi *mobile JKN*, responden yang menggunakan < 1 bulan sebanyak 43%, 1-3 bulan sebanyak 16% dan > 3 bulan sebanyak 41%.

Berdasarkan analisis *servqual* yang sudah dilakukan dapat diketahui bahwa terdapat 4 atribut kuesioner yang memiliki nilai gap negatif. Nilai gap negatif memiliki arti bahwa atribut pelayanan tersebut masih belum memenuhi ekspektasi atau harapan dari peserta. Adapun atribut yang memiliki nilai negatif yaitu nomor 15: *customer service mobile JKN* segera meminta maaf bila terjadi kesalahan, nomor 10: kecepatan aplikasi dalam merespon permintaan peserta, nomor 14: respon *customer service* terhadap kebutuhan dan keluhan peserta dan nomor 8: *mobile JKN* mampu menjawab permintaan informasi atau penyampaian keluhan. Sedangkan jika berdasarkan dimensi *service quality*, BPJS Kesehatan perlu memprioritaskan perbaikan aplikasi *mobile JKN* dalam hal *emphaty* dan *responsiveness*.

Dari analisis yang dilakukan dapat diketahui atribut dengan nilai gap negatif yang paling besar ada pada atribut nomor 15 yaitu *customer service mobile JKN* segera meminta maaf bila terjadi kendala dengan gap sebesar -0,19. Sedangkan untuk atribut dengan nilai gap positif yang paling tinggi ada pada atribut nomor 5 yaitu kemudahan akses pelayanan melalui *mobile JKN* (bisa dilakukan dimana dan kapan saja) dengan nilai sebesar 0,10.

BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

5.1 Kesimpulan

Dari hasil pengolahan dan analisa data yang dilakukan, kesimpulan yang diperoleh dari penelitian ini adalah kualitas pelayanan BPJS Kesehatan melalui aplikasi *mobile* JKN termasuk ke dalam kategori baik dengan nilai indeks kepuasan pelanggan (IKP) sebesar 76,785%.

5.2 Saran

Adapun saran yang dapat diberikan sebagai bahan pertimbangan bagi pihak BPJS Kesehatan yaitu sebagai berikut:

1. Untuk meningkatkan kualitas pelayanan dan kepuasan peserta, pihak manajemen dan bidang terkait memfokuskan perhatian terhadap beberapa prioritas perbaikan yang didapatkan dari hasil penelitian yaitu ada 4 atribut kuesioner yang dikelompokkan ke dalam dimensi *servqual* ada 2 yaitu dimensi *responsiveness* dan *emphaty* dimana kedua dimensi ini mengarah ke *customer service* (sumber daya manusia).
2. Perlu adanya target yang diberikan kepada setiap kantor cabang, dimana saat ini setiap BPJS Kesehatan kantor cabang hanya diberikan target untuk memperbanyak peserta untuk menjadi pengguna aplikasi *mobile* JKN. Maka dari itu, diharapkan adanya target bagi setiap kantor cabang untuk meningkatkan pemahaman peserta terhadap aplikasi *mobile* JKN dan kepuasan peserta terhadap aplikasi maupun respon *customer service* dalam aplikasi.
3. Perlu adanya penelitian lebih lanjut menggunakan metode lain untuk menentukan langkah-langkah terbaik yang harus diambil, salah satu metode yang bisa digunakan adalah metode TRIZ (*Teorija Resonija Isobretatelskih Zadac*).

DAFTAR PUSTAKA

- Dwiki dkk. 2021. *Analisis Kualitas Pelayanan Aplikasi Lazada Berbasis Mobile dengan Metode Servqual*. JTSI Vol. 2 No.1, April 2021: 38-48.
- Garvin, D. A. dan Lovelock. 2010. *Strategi Marketing*. Yogyakarta: Andi.
- Jimanto, Riswanto Budiono dan Kunto, Yohanes Sondang. 2014. *Pengaruh Service Quality Terhadap Loyalitas Pelanggan dengan Customer Satisfication Sebagai Variabel Intervening Pada Ritel Bioskop The Premiere Surabaya*.
- Kasmir. 2014. *Dasar-Dasar Perbankan Edisi Revisi, Cetakan Kedua Belas*. Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada.
- Kotler, P & K.L Keller. 2012. *Marketing Management, 14th ed. Upper Saddle River*. NJ: Pearson Education Inc.
- Kotler dan Keller. 2014. *Manajemen Pemasaran Jilid I Edisi Ke-13*. Jakarta: Erlangga.
- Lubis, Alfi Syahri dan Andayani, Nur Rahmah. 2017. *Pengaruh Kualitas Pelayanan (Service Quakity) Terhadap Kepuasan Pelanggan PT. Sucfindo Batam*.
- Marlindawati. 2013. *Analisis Kualitas Layanan Sistem Informasi Menggunakan Servqual Method*. Seminar Nasional Aplikasi Teknologi Informasi (SNATI) Yogyakarta.
- Moenir, H.AS.2016. *Manajemen Pelayanan Umum Di Indoesia*. Jakarta: PT. Bumi Aksara.
- Asyarqiah, Nabila. 2020. *Analisis Kualitas Pelayanan Bank Nagari Cabang Pembantu (CAPEM) Bawan Menggunakan Metode Service Quality (Servqual) Dan Teori Resenija Isobretatelskih Zadac (TRIZ)*. Lhokseumawe: Universitas Malikussaleh.
- Pasolong, Harbani. 2010. *Metode Penelitian Administrasi Publik*. Bandung: Alfabeta.
- Priansa, D. J. 2017. *Manajemen Pelayanan Prima (Fokus pada Organisasi Publik dan Peningkatan Kualitas Aparatur)*. Bandung: Alfabeta.

Sedarmayanti. 2010. *Sumber Daya Manusia (Edisi 10)*. Jakarta: Erlangga.

Sulistio, B., & Budi, W. 2010. *Birokrasi Publik (Perspektif Ilmu Administrasi Publik)*. Bandar Lampung: CV. Badranaya.

Tjiptono, F. 2016. *Service Management (Mewujudkan Layanan Prima Edisi 2)*. Yogyakarta: Andi.

Tjiptono, F. 2017. *Service Management (Mewujudkan Layanan Prima Edisi 3)*. Yogyakarta: Andi.

Undang-Undang RI No. 40 Tahun 2004. *Tentang: Sistem Jaminan Sosial Nasional*

Wati, Novi Susilo dan Prasetya, Budi Teguh. 2018. *Relasi Kualitas Layanan dan Kepuasan Pelanggan Studi Kasus: Layanan Transportasi Ojek Online di Kota Yogyakarta*.

**Lampiran 1. Daftar Pertanyaan Survei Pengetahuan dan Pemahaman
Peserta Terhadap Aplikasi *Mobile JKN***

A. INFORMASI DIRI

No	Daftar Pertanyaan	Jenis Jawaban
1	Nama Lengkap	Deskriptif
2	Usia	Angka (Contoh:21)
3	Jenis Kelamin	a. Perempuan b. Laki-laki
4	Kelas BPJS Kesehatan	a. Kelas I b. Kelas II c. Kelas III

B. PENGETAHUAN PESERTA TERKAIT *MOBILE JKN*

No	Daftar Pertanyaan	Jenis Jawaban
1	Apakah Kamu Mengetahui Aplikasi <i>Mobile JKN</i> ?	a. Ya b. Mungkin
2	Apakah Kamu Menggunakan Aplikasi <i>Mobile JKN</i> ?	a. Ya b. Pernah menggunakan
3	Apakah Kamu Pernah Memanfaatkan Layanan Aplikasi <i>Mobile JKN</i> ?	a. Pernah b. Tidak pernah
4	Apakah Kamu Pernah Menggunakan Autodebet?	

C. PEMAHAMAN PESERTA TERKAIT FITUR *MOBILE JKN*

No	Daftar Pertanyaan	Jenis Jawaban
1	Kamu Memahami Cara Melihat Data/Informasi Peserta Melalui Aplikasi <i>Mobile JKN</i> ?	
2	Kamu Memahami Cara Menampilkan Foto Kartu Peserta Melalui Aplikasi <i>Mobile JKN</i> ?	a. 1 = Sangat tidak paham
3	Kamu Memahami Cara Memindahkan Fasilitas Kesehatan Melalui Aplikasi <i>Mobile JKN</i> ?	b. 2 = Tidak paham c. 3 = Kurang paham d. 4 = Paham
4	Kamu Memahami Cara Melihat Tagihan Iuran BPJS Kesehatan Melalui Aplikasi <i>Mobile JKN</i> ?	e. 5 = Sangat paham
5	Kamu Memahami Cara Melakukan Pembayaran Iuran BPJS Kesehatan Melalui Aplikasi <i>Mobile JKN</i> ?	

**Lampiran 1. Daftar Pertanyaan Survei Pengetahuan dan Pemahaman
Peserta Terhadap Aplikasi *Mobile JKN* (Lanjutan)**

C. PEMAHAMAN PESERTA TERKAIT FITUR *MOBILE JKN*

No	Daftar Pertanyaan	Jenis Jawaban
6	Kamu Memahami Cara Melakukan Skrining Melalui Aplikasi Mobile JKN?	a. 1 = Sangat tidak paham b. 2 = Tidak paham c. 3 = Kurang paham
7	Kamu Memahami Cara Pendaftaran Autodebet Melalui Aplikasi Mobile JKN?	d. 4 = Paham e. 5 = Sangat paham

Lampiran 2. Hasil Survei Pengetahuan dan Pemahaman Peserta Terhadap Aplikasi *Mobile* JKN

No	Usia	Jenis Kelamin	Kelas BPJS Kesehatan	B1	B2	B3	B4	C1	C2	C3	C4	C5	C6	C7
1	19	Perempuan	I	Ya	Ya	Pernah	Tidak Pernah	3	3	3	3	3	3	3
2	20	Laki-Laki	I	Ya	Pernah Menggunakan	Pernah	Tidak Pernah	4	4	3	4	3	4	4
3	22	Laki-Laki	II	Ya	Ya	Tidak Pernah	Tidak Pernah	4	4	4	4	4	4	4
4	22	Laki-Laki	I	Ya	Ya	Pernah	Tidak Pernah	5	5	5	3	1	3	1
5	33	Perempuan	I	Ya	Ya	Pernah	Tidak Pernah	5	5	5	5	5	5	3
6	25	Laki-Laki	III	Ya	Pernah Menggunakan	Pernah	Pernah	4	5	3	4	4	3	2
7	21	Perempuan	II	Ya	Ya	Pernah	Tidak Pernah	3	5	3	2	2	2	2
8	32	Laki-Laki	I	Ya	Ya	Pernah	Tidak Pernah	5	5	5	5	5	5	2
9	22	Laki-Laki	I	Ya	Pernah Menggunakan	Tidak Pernah	Tidak Pernah	4	4	4	3	3	4	5
10	22	Laki-Laki	I	Ya	Pernah Menggunakan	Tidak Pernah	Tidak Pernah	3	3	3	3	3	3	3
11	27	Laki-Laki	I	Ya	Ya	Tidak Pernah	Pernah	1	1	1	1	1	1	1

Lampiran 2. Hasil Survei Pengetahuan dan Pemahaman Peserta Terhadap Aplikasi *Mobile* JKN (Lanjutan)

No	Usia	Jenis Kelamin	Kelas BPJS Kesehatan	B1	B2	B3	B4	C1	C2	C3	C4	C5	C6	C7
12	22	Perempuan	III	Ya	Ya	Pernah	Pernah	5	5	5	5	5	5	5
13	38	Laki-Laki	I	Mungkin	Pernah Menggunakan	Pernah	Tidak Pernah	2	2	2	2	2	2	2
14	22	Laki-Laki	III	Ya	Ya	Pernah	Pernah	5	5	5	5	5	5	5
15	22	Laki-Laki	III	Ya	Ya	Pernah	Tidak Pernah	4	4	4	4	4	4	4
16	21	Laki-Laki	I	Ya	Ya	Pernah	Pernah	4	4	4	4	4	4	4
17	22	Perempuan	I	Ya	Ya	Pernah	Tidak Pernah	5	5	5	4	1	5	1
18	21	Laki-Laki	II	Ya	Pernah Menggunakan	Pernah	Tidak Pernah	3	5	4	3	4	4	3
19	21	Perempuan	III	Ya	Ya	Pernah	Tidak Pernah	5	5	5	4	4	5	3
20	21	Laki-Laki	III	Ya	Ya	Pernah	Tidak Pernah	5	5	2	1	1	5	1
21	22	Perempuan	I	Ya	Ya	Pernah	Pernah	5	4	4	4	4	4	4
22	22	Perempuan	III	Ya	Pernah Menggunakan	Pernah	Tidak Pernah	4	4	3	4	4	3	3
23	20	Laki-Laki	III	Ya	Ya	Pernah	Pernah	5	5	5	5	5	5	5
24	22	Perempuan	I	Ya	Ya	Pernah	Tidak Pernah	5	5	5	5	5	5	5
25	21	Laki-Laki	II	Ya	Pernah Menggunakan	Pernah	Tidak Pernah	3	5	5	4	4	4	4

Lampiran 2. Hasil Survei Pengetahuan dan Pemahaman Peserta Terhadap Aplikasi *Mobile* JKN (Lanjutan)

No	Usia	Jenis Kelamin	Kelas BPJS Kesehatan	B1	B2	B3	B4	C1	C2	C3	C4	C5	C6	C7
26	21	Perempuan	II	Ya	Pernah Menggunakan	Pernah	Tidak Pernah	3	1	1	1	2	2	1
27	21	Perempuan	III	Ya	Ya	Tidak Pernah	Tidak Pernah	5	5	5	1	2	5	1
28	20	Perempuan	III	Ya	Ya	Tidak Pernah	Tidak Pernah	5	5	5	5	4	5	5
29	20	Perempuan	II	Ya	Ya	Pernah	Tidak Pernah	5	5	5	5	5	4	3
30	22	Laki-Laki	III	Ya	Ya	Pernah	Tidak Pernah	4	3	4	4	4	4	4
31	20	Perempuan	III	Ya	Ya	Pernah	Tidak Pernah	4	4	4	4	4	4	4
32	21	Laki-Laki	III	Ya	Ya	Pernah	Tidak Pernah	5	5	5	5	5	5	5
33	22	Perempuan	I	Ya	Ya	Pernah	Tidak Pernah	5	5	5	5	5	5	2
34	22	Perempuan	II	Ya	Ya	Pernah	Tidak Pernah	3	4	3	5	3	5	4
35	22	Perempuan	I	Ya	Pernah Menggunakan	Tidak Pernah	Tidak Pernah	4	4	4	4	4	4	4
36	21	Perempuan	III	Ya	Ya	Pernah	Tidak Pernah	5	5	5	5	3	5	3
37	21	Perempuan	III	Ya	Ya	Pernah	Tidak Pernah	2	2	2	2	1	1	1

Lampiran 2. Hasil Survei Pengetahuan dan Pemahaman Peserta Terhadap Aplikasi *Mobile* JKN (Lanjutan)

No	Usia	Jenis Kelamin	Kelas BPJS Kesehatan	B1	B2	B3	B4	C1	C2	C3	C4	C5	C6	C7
38	21	Perempuan	III	Ya	Ya	Pernah	Tidak Pernah	5	5	5	5	3	2	1
39	21	Laki-Laki	I	Ya	Pernah Menggunakan	Pernah	Tidak Pernah	3	5	3	3	4	4	2
40	30	Laki-Laki	I	Ya	Ya	Tidak Pernah	Pernah	4	4	4	4	4	4	4
41	38	Perempuan	II	Ya	Pernah Menggunakan	Pernah	Tidak Pernah	2	2	2	2	2	2	2
42	24	Perempuan	III	Ya	Pernah Menggunakan	Tidak Pernah	Tidak Pernah	2	2	2	2	2	1	1
43	33	Laki-Laki	I	Ya	Pernah Menggunakan	Pernah	Tidak Pernah	5	5	5	5	5	5	5
44	31	Laki-Laki	II	Ya	Ya	Pernah	Tidak Pernah	4	4	4	4	4	4	4
45	28	Laki-Laki	I	Ya	Pernah Menggunakan	Tidak Pernah	Tidak Pernah	5	5	5	5	5	5	5
46	27	Laki-Laki	III	Ya	Ya	Pernah	Tidak Pernah	4	4	3	3	3	3	4
47	23	Laki-Laki	I	Ya	Ya	Pernah	Tidak Pernah	4	4	1	1	1	1	1
48	21	Laki-Laki	II	Ya	Ya	Tidak Pernah	Tidak Pernah	2	3	3	2	2	3	3

Lampiran 2. Hasil Survei Pengetahuan dan Pemahaman Peserta Terhadap Aplikasi *Mobile* JKN (Lanjutan)

No	Usia	Jenis Kelamin	Kelas BPJS Kesehatan	B1	B2	B3	B4	C1	C2	C3	C4	C5	C6	C7
49	21	Perempuan	II	Ya	Ya	Pernah	Tidak Pernah	5	5	4	4	4	2	2
50	26	Laki-Laki	I	Ya	Ya	Pernah	Tidak Pernah	4	4	4	5	4	3	4
51	24	Laki-Laki	II	Ya	Ya	Pernah	Tidak Pernah	5	5	4	5	5	4	4
52	21	Laki-Laki	III	Ya	Pernah Menggunakan	Pernah	Tidak Pernah	5	5	5	5	5	5	3

Lampiran 3. Daftar Pertanyaan Kualitas Pelayanan Aplikasi *Mobile JKN*

A. INFORMASI DIRI

No	Daftar Pertanyaan	Jenis Jawaban
1	Nama Lengkap	Deskriptif
2	Usia	Angka (Contoh:21)
3	Jenis Kelamin	a. Perempuan b. Laki-laki
4	Provinsi Domisili	1. Aceh 2. Sumatera Utara 3. Sumatera Barat 4. Riau 5. Jambi 6. Kepulauan Riau 7. Bengkulu 8. Sumatera Selatan 9. Kepulauan Bangka Belitung 10. Lampung 11. Banten 12. DKI Jakarta 13. Jawa Barat 14. Jawa Tengah 15. DI Yogyakarta 16. Jawa Timur 17. Bali 18. Nusa Tenggara Barat 19. Nusa Tenggara Timur 20. Kalimantan Barat 21. Kalimantan Tengah 22. Kalimantan Selatan 23. Kalimantan Timur 24. Kalimantan Utara 25. Sulawesi Barat 26. Sulawesi Selatan 27. Sulawesi Tenggara 28. Sulawesi Tengah 29. Gorontalo 30. Sulawesi Utara 31. Maluku Utara 32. Maluku 33. Papua Barat 34. Papua
5	Lama Penggunaan Aplikasi <i>Mobile JKN</i>	a. < 1 bulan b. 1-3 bulan c. > 3 bulan

**Lampiran 3. Daftar Pertanyaan Kualitas Pelayanan Aplikasi *Mobile* JKN
(Lanjutan)**

A. INFORMASI DIRI

No	Daftar Pertanyaan	Jenis Jawaban
6	Kelas BPJS Kesehatan	a. I b. II c. III

B. KUALITAS PELAYANAN APLIKASI *MOBILE* JKN

Petunjuk Pengisian:

Berikut merupakan keterangan alternatif pilihan jawaban yang tersedia yaitu sebagai berikut:

- STB = Sangat Tidak Baik (diberi poin 1)
- TB = Tidak Baik (diberi poin 2)
- N = Netral (diberi poin 3)
- B = Baik (diberi poin 4)
- SB = Sangat Baik (diberi poin 5)

Pilihlah salah satu jawaban yang menurut Bapak/Ibu/Saudara/i paling tepat dengan memberikan tanda (√) pada setiap pertanyaan.

No	Daftar Pertanyaan	Jenis Jawaban				
		STB	TB	N	B	SB
<i>Tangible</i>						
1	Kelengkapan menu yang dimiliki aplikasi <i>mobile</i> JKN					
2	Tampilan <i>mobile</i> JKN menarik					
3	Pemilihan warna <i>background</i> aplikasi <i>mobile</i> JKN					
4	Pemilihan warna, jenis, ukuran tulisan aplikasi <i>mobile</i> JKN					
<i>Reliability</i>						
1	Kemudahan akses pelayanan melalui <i>mobile</i> JKN (bisa dilakukan dimana dan kapan saja)					
2	Kemudahan penggunaan <i>mobile</i> JKN (<i>easy to use</i>)					
3	Aplikasi <i>mobile</i> JKN menyajikan informasi yang mudah dipahami					
<i>Responsiveness</i>						
1	<i>Mobile</i> JKN mampu menjawab permintaan informasi atau penyampaian keluhan					
2	<i>Mobile</i> JKN membantu anda (peserta) dalam mengatasi kendala administrasi BPJS Kesehatan					
3	Kecepatan <i>mobile</i> JKN dalam merespon permintaan anda					

**Lampiran 3. Daftar Pertanyaan Kualitas Pelayanan Aplikasi *Mobile JKN*
(Lanjutan)**

B. KUALITAS PELAYANAN APLIKASI *MOBILE JKN*

Petunjuk Pengisian:

Berikut merupakan keterangan alternatif pilihan jawaban yang tersedia yaitu sebagai berikut:

- STB = Sangat Tidak Baik (diberi poin 1)
- TB = Tidak Baik (diberi poin 2)
- N = Netral (diberi poin 3)
- B = Baik (diberi poin 4)
- SB = Sangat Baik (diberi poin 5)

Pilihlah salah satu jawaban yang menurut Bapak/Ibu/Saudara/i paling tepat dengan memberikan tanda (✓) pada setiap pertanyaan.

No	Daftar Pertanyaan	Jenis Jawaban				
		STB	TB	N	B	SB
<i>Responsiveness</i>						
4	Kesesuaian jawaban atas kebutuhan dan keluhan anda					
<i>Assurance</i>						
1	Keamanan data pribadi					
2	Keakuratan tagihan dan keamanan dalam penggunaan <i>auto-debet</i>					
<i>Emphaty</i>						
1	Respon <i>customer service</i> terhadap kebutuhan dan keluhan anda					
2	<i>Customer service mobile JKN</i> segera meminta maaf bila terjadi kendala					

Lampiran 4. Dokumentasi Pengisian Kuesioner Oleh Peserta BPJS Kesehatan

Kualitas Pelayanan Aplikasi Mobile JKN (HARAPAN)

Pertanyaan-pertanyaan dibawah ini merupakan ekspektasi atau harapan kamu sebagai peserta BPJS Kesehatan terhadap pelayanan administrasi yang akan kamu dapatkan melalui mobile JKN.
Terdiri dari 5 pilihan, yaitu:

1. Sangat Tidak Baik (diberi poin 1)
2. Tidak Baik (diberi poin 2)
3. Netral (diberi poin 3)
4. Baik (diberi poin 4)
5. Sangat Baik (diberi poin 5)

1. Kelengkapan Menu yang Dimiliki *

☒ Sangat Baik

☐ Baik

☐ Netral

☐ Tidak Baik

☐ Sangat Tidak Baik

2. Tampilan Menarik *

☐ Sangat Baik

☒ Baik

☐ Netral

☐ Tidak Baik

Kualitas Pelayanan Aplikasi Mobile JKN (PERSEPSI)

Pertanyaan-pertanyaan dibawah ini merupakan tanggapan kamu terhadap pelayanan yang telah kamu dapatkan melalui aplikasi mobile JKN. Terdiri dari 5 pilihan, yaitu:

1. Sangat Tidak Baik (diberi poin 1)
2. Tidak Baik (diberi poin 2)
3. Netral (diberi poin 3)
4. Baik (diberi poin 4)
5. Sangat Baik (diberi poin 5)

1. Kelengkapan Menu yang Dimiliki *

☐ Sangat Baik

☐ Baik

☒ Netral

☐ Tidak Baik

☐ Sangat Tidak Baik

2. Tampilan Menarik *

☐ Sangat Baik

☒ Baik

☐ Netral

☐ Tidak Baik

☐ Sangat Tidak Baik

Lampiran 5. Rekapitulasi Data Tingkat Persepsi Peserta

No	X1	X2	X3	X4	X5	X6	X7	X8	X9	X10	X11	X12	X13	X14	X15
1	5	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4
2	3	4	4	4	4	4	3	4	3	4	4	4	4	2	2
3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	4	4	4
5	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
6	5	5	4	4	5	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4
7	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3	3	4	3	3	3
8	5	4	4	4	4	4	3	3	4	3	3	3	4	3	3
9	4	4	3	4	4	3	4	4	4	4	4	3	4	3	4
10	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
11	3	3	3	3	3	3	3	3	4	2	3	4	3	3	4
12	5	4	4	5	5	4	4	5	5	5	4	4	5	4	3
13	5	5	4	5	4	4	5	5	5	4	5	5	5	5	5
14	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4
15	4	4	3	4	4	4	4	3	4	4	3	4	3	4	3
16	5	5	5	5	5	5	5	4	4	5	4	5	4	4	5
17	4	4	3	3	2	3	3	3	3	4	3	4	4	4	3

[illegible][illegible]

Lampiran 5. Rekapitulasi Data Tingkat Persepsi Peserta (Lanjutan)

No	X1	X2	X3	X4	X5	X6	X7	X8	X9	X10	X11	X12	X13	X14	X15
35	5	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3	4	3	3
36	5	3	4	4	5	4	5	3	3	5	4	4	3	4	4
37	4	4	5	4	5	5	4	4	3	3	4	4	4	4	3
38	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
39	3	4	4	4	4	3	3	5	5	3	3	3	3	4	4
40	3	4	4	4	3	2	4	4	2	1	4	3	3	4	4
41	4	4	5	4	5	3	4	4	3	4	3	5	3	4	3
42	4	4	4	4	3	3	4	4	3	2	3	4	3	4	3
43	5	3	4	4	5	4	3	3	4	4	4	3	3	3	3
44	4	5	5	5	4	4	4	4	4	4	2	4	4	4	1
45	4	3	3	4	5	4	4	3	3	2	4	3	4	3	3
46	5	4	3	4	5	5	4	3	4	3	4	4	4	3	4
47	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
48	3	4	4	4	4	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4
49	4	4	4	4	3	4	4	4	4	3	4	3	3	4	3
50	4	3	3	4	3	3	4	4	3	3	4	4	4	5	3
51	4	4	4	4	4	4	3	3	3	4	4	4	4	2	1

Data Tingkat Persepsi Peserta (Lanjutan)												
X3	X4	X5	X6	X7	X8	X9	X10	X11	X12	X13	X14	X15
5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
4	3	4	4	4	4	2	2	2	3	4	2	2
4	4	4	4	3	3	3	4	4	4	4	2	2
5	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
3	3	1	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
3	4	5	5	5	5	5	4	4	5	5	4	3
4	4	5	5	5	5	5	4	4	4	4	5	5
4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
5	4	3	4	3	2	3	3	3	3	5	4	3
4	5	5	3	3	3	4	4	4	3	4	5	5
4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
4	4	4	4	3	4	4	4	3	3	3	3	3
4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4
3	4	5	5	5	5	5	5	5	5	3	4	5

[illegible]

Lampiran 5. Rekapitulasi Data Tingkat Persepsi Peserta (Lanjutan)

No	X1	X2	X3	X4	X5	X6	X7	X8	X9	X10	X11	X12	X13	X14	X15
69	4	4	3	3	4	3	4	4	4	4	4	5	4	4	4
70	5	4	4	5	4	4	3	4	5	5	4	4	4	5	4
71	4	4	3	3	4	4	4	4	5	5	4	4	4	4	4
72	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
73	4	4	4	4	3	3	4	2	3	2	2	2	3	2	2
74	3	3	3	4	4	3	5	4	5	4	3	3	4	4	3
75	5	3	3	3	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3
76	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
77	5	5	4	4	5	5	4	4	4	4	4	5	4	4	4
78	4	4	3	4	4	3	5	3	4	4	4	3	5	3	4
79	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
80	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
81	3	2	4	5	4	4	4	4	3	4	3	3	4	4	3
82	3	3	3	3	4	4	4	3	3	4	3	4	3	3	3
83	4	4	4	4	4	3	4	3	4	2	2	4	4	4	5
84	4	4	3	3	3	4	3	3	2	3	3	4	4	4	3
85	3	3	3	4	3	3	4	4	3	3	3	3	3	3	3

Lampiran 5. Rekapitulasi Data Tingkat Persepsi Peserta (Lanjutan)

No	X1	X2	X3	X4	X5	X6	X7	X8	X9	X10	X11	X12	X13	X14	X15
86	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	4	4	5	4	4
87	3	3	4	3	3	2	2	2	2	3	3	3	3	2	3
88	3	4	4	3	3	4	4	2	3	2	3	3	3	3	3
89	4	3	4	5	3	4	3	4	3	4	4	3	4	4	3
90	5	5	4	5	3	5	5	5	5	4	5	5	4	4	4
91	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	3	4	4
92	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	3
93	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
94	5	4	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
95	5	5	5	3	3	3	5	3	3	3	3	4	4	4	4
96	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	4
97	4	3	5	5	3	4	5	5	5	4	4	3	4	5	5
98	4	5	5	5	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3
99	3	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3
100	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4	3	3	3	3

[illegible]

[illegible]

Lampiran 6. Rekapitulasi Data Tingkat Harapan Peserta (Lanjutan)

No	X1	X2	X3	X4	X5	X6	X7	X8	X9	X10	X11	X12	X13	X14	X15
34	3	3	4	4	4	4	4	3	5	5	5	5	5	4	4
35	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4
36	4	4	4	4	4	5	5	3	5	5	4	5	3	3	3
37	4	4	4	4	4	5	5	4	5	5	4	5	5	4	4
38	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
39	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
40	3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
41	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	5
42	3	5	5	4	4	4	4	5	5	5	3	5	4	5	4
43	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4	3	3	3	3
44	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4
45	5	4	5	5	5	4	4	4	3	3	3	5	5	5	5
46	5	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
47	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
48	5	3	3	3	3	3	2	2	2	2	2	2	2	1	1
49	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
50	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	3	5	3	5	5

Lampiran 6. Rekapitulasi Data Tingkat Harapan Peserta (Lanjutan)

No	X1	X2	X3	X4	X5	X6	X7	X8	X9	X10	X11	X12	X13	X14	X15
51	5	3	4	4	3	5	4	3	4	4	3	5	4	4	3
52	4	5	3	3	3	4	5	4	3	3	4	3	3	3	4
53	5	5	4	3	4	5	4	3	5	4	3	3	3	5	5
54	4	5	3	4	3	4	5	5	4	4	5	3	3	4	3
55	5	4	5	5	3	3	4	5	5	5	3	4	5	3	3
56	4	4	3	3	4	3	5	4	3	5	3	5	3	5	5
57	3	3	4	5	3	4	5	3	4	5	4	4	3	4	3
58	5	4	4	3	4	4	5	3	5	2	3	3	4	4	2
59	4	5	3	5	4	4	3	5	4	3	5	5	3	3	5
60	5	4	3	4	4	5	4	2	3	4	3	4	5	5	3
61	3	4	3	3	2	4	3	2	3	5	4	4	3	5	3
62	5	4	3	5	4	3	5	3	4	2	3	3	2	4	5
63	2	4	3	4	4	3	3	3	2	4	5	3	5	2	5
64	4	4	5	4	5	3	3	4	3	5	2	4	3	4	4
65	3	4	2	4	4	3	5	3	3	4	5	3	2	4	3
66	3	4	2	3	4	3	3	5	3	4	5	3	3	2	2
67	5	5	4	4	3	3	3	5	2	3	4	4	5	3	4

Lampiran 6. Rekapitulasi Data Tingkat Harapan Peserta (Lanjutan)

No	X1	X2	X3	X4	X5	X6	X7	X8	X9	X10	X11	X12	X13	X14	X15
68	3	5	4	4	5	4	5	3	5	2	5	3	2	3	5
69	3	5	4	4	5	4	5	3	2	3	5	4	2	5	5
70	4	4	5	3	5	2	3	5	2	5	5	2	5	3	4
71	5	5	4	4	2	2	4	4	2	3	5	4	3	4	3
72	5	4	2	3	4	5	2	5	3	4	5	3	3	3	4
73	4	4	3	5	3	3	4	4	5	3	3	3	3	4	3
74	3	4	5	3	4	5	3	4	4	3	2	3	4	4	5
75	5	4	4	3	3	4	5	5	2	3	4	5	4	5	4
76	4	4	5	3	2	5	4	3	3	4	3	2	5	2	2
77	4	4	3	4	3	5	3	5	4	4	4	2	3	4	5
78	5	5	3	3	3	4	3	3	3	2	2	4	5	3	3
79	3	4	4	3	5	5	3	4	3	3	3	4	4	2	3
80	2	3	4	5	3	3	4	3	5	4	5	3	5	3	5
81	4	5	5	4	4	3	2	3	5	3	3	5	4	3	4
82	4	4	5	3	3	2	3	4	3	4	5	4	3	2	2
83	4	2	5	4	4	3	3	5	3	5	2	3	3	4	5
84	3	3	3	4	5	5	4	3	3	2	3	3	4	3	2

Lampiran 6. Rekapitulasi Data Tingkat Harapan Peserta (Lanjutan)

No	X1	X2	X3	X4	X5	X6	X7	X8	X9	X10	X11	X12	X13	X14	X15
85	4	3	3	4	3	3	5	4	2	3	4	3	4	3	5
86	2	4	5	4	3	4	2	5	4	3	2	3	3	4	5
87	5	3	3	4	5	5	4	3	2	3	3	4	4	3	3
88	3	4	5	5	2	3	4	3	4	3	3	4	2	5	2
89	4	4	3	5	4	4	5	4	3	3	3	5	4	3	3
90	4	2	3	4	5	3	4	2	4	3	2	3	4	5	3
91	5	3	4	4	5	5	4	3	4	3	2	2	3	4	5
92	2	3	4	5	3	3	2	4	3	5	4	3	3	2	2
93	3	2	3	5	5	4	3	3	5	3	3	3	4	3	2
94	4	3	5	3	5	3	3	3	3	3	3	2	3	3	4
95	4	2	4	3	4	3	3	5	4	4	5	5	5	4	1
96	2	3	4	5	1	3	3	5	2	3	3	4	4	4	5
97	3	3	2	4	3	5	3	4	5	3	3	3	3	3	5
98	3	4	2	2	3	3	3	5	3	3	2	3	4	5	4
99	2	3	4	5	5	3	3	3	2	3	3	4	2	4	5
100	3	5	4	4	4	3	3	3	4	4	4	5	2	4	4

Lampiran 7. Output Uji Validitas Tingkat Persepsi Peserta Menggunakan SPSS 26

		X1	X2	X3	X4	X5	X6	X7	X8	X9	X10	X11	X12
X1	Pearson Correlation	1	.652**	.519**	.516**	.576**	.634**	.506**	.408**	.488**	.403**	.489**	.433**
	Sig. (2-tailed)		.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000
	N	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100
X2	Pearson Correlation	.652**	1	.634**	.554**	.442**	.562**	.526**	.439**	.503**	.338**	.486**	.525**
	Sig. (2-tailed)	.000		.000	.000	.000	.000	.000	.000	.001	.000	.000	.000
	N	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100
X3	Pearson Correlation	.519**	.634**	1	.655**	.392**	.495**	.420**	.387**	.323**	.302**	.372**	.367**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000		.000	.000	.000	.000	.001	.002	.000	.000	.000
	N	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100
X4	Pearson Correlation	.516**	.554**	.655**	1	.469**	.548**	.503**	.567**	.565**	.447**	.539**	.382**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000		.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000
	N	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100
X5	Pearson Correlation	.576**	.442**	.392**	.469**	1	.619**	.477**	.474**	.486**	.449**	.457**	.507**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000		.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000
	N	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100
X6	Pearson Correlation	.634**	.562**	.495**	.548**	.619**	1	.580**	.576**	.570**	.564**	.607**	.601**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000		.000	.000	.000	.000	.000	.000
	N	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100
X7	Pearson Correlation	.506**	.526**	.420**	.503**	.477**	.580**	1	.635**	.628**	.431**	.557**	.509**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000	.000		.000	.000	.000	.000	.000
	N	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100
X8	Pearson Correlation	.408**	.439**	.387**	.567**	.474**	.576**	.635**	1	.709**	.553**	.633**	.546**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000		.000	.000	.000	.000
	N	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100
X9	Pearson Correlation	.488**	.503**	.323**	.565**	.486**	.570**	.628**	.709**	1	.643**	.639**	.494**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.001	.000	.000	.000	.000	.000		.000	.000	.000
	N	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100
X10	Pearson Correlation	.403**	.338**	.302**	.447**	.449**	.564**	.431**	.553**	.643**	1	.627**	.541**
	Sig. (2-tailed)	.000	.001	.002	.000	.000	.000	.000	.000	.000		.000	.000
	N	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100

		X13	X14	X15	TOTAL
X1	Pearson Correlation	.535**	.446**	.403**	.724**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000
	N	100	100	100	100
X2	Pearson Correlation	.490**	.431**	.379**	.715**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000
	N	100	100	100	100
X3	Pearson Correlation	.394**	.413**	.289**	.621**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.004	.000
	N	100	100	100	100
X4	Pearson Correlation	.470**	.563**	.378**	.732**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000
	N	100	100	100	100
X5	Pearson Correlation	.461**	.347**	.396**	.687**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000
	N	100	100	100	100
X6	Pearson Correlation	.539**	.437**	.401**	.790**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000
	N	100	100	100	100
X7	Pearson Correlation	.546**	.546**	.547**	.763**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000
	N	100	100	100	100
X8	Pearson Correlation	.466**	.625**	.525**	.778**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000
	N	100	100	100	100
X9	Pearson Correlation	.530**	.615**	.606**	.804**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000
	N	100	100	100	100
X10	Pearson Correlation	.467**	.482**	.433**	.702**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000
	N	100	100	100	100

Lampiran 8. *Output* Uji Validitas Tingkat Harapan Peserta Menggunakan SPSS 26

		X1	X2	X3	X4	X5	X6	X7	X8	X9	X10	X11	X12
X1	Pearson Correlation	1	.219 [*]	.121	-.053	.130	.165	.191	.032	.066	.009	-.043	.156
	Sig. (2-tailed)		.028	.229	.600	.196	.101	.057	.749	.512	.930	.672	.121
	N	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100
X2	Pearson Correlation	.219 [*]	1	.240 [*]	.111	.090	.180	.225 [*]	.228 [*]	.119	.061	.224 [*]	.236 [*]
	Sig. (2-tailed)	.028		.016	.270	.375	.073	.024	.023	.238	.545	.025	.018
	N	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100
X3	Pearson Correlation	.121	.240 [*]	1	.441 ^{***}	.346 ^{***}	.186	.177	.271 ^{***}	.304 ^{***}	.373 ^{***}	.005	.213 [*]
	Sig. (2-tailed)	.229	.016		.000	.000	.064	.078	.006	.002	.000	.963	.033
	N	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100
X4	Pearson Correlation	-.053	.111	.441 ^{***}	1	.348 ^{***}	.260 ^{***}	.348 ^{***}	.204 [*]	.364 ^{***}	.247 [*]	.121	.206 [*]
	Sig. (2-tailed)	.600	.270	.000		.000	.009	.000	.042	.000	.013	.230	.039
	N	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100
X5	Pearson Correlation	.130	.090	.346 ^{***}	.348 ^{***}	1	.424 ^{***}	.313 ^{***}	.129	.261 ^{***}	.175	.052	.085
	Sig. (2-tailed)	.196	.375	.000	.000		.000	.001	.201	.009	.081	.605	.399
	N	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100
X6	Pearson Correlation	.165	.180	.186	.260 ^{***}	.424 ^{***}	1	.424 ^{***}	.175	.420 ^{***}	.211 [*]	.001	.153
	Sig. (2-tailed)	.101	.073	.064	.009	.000		.000	.082	.000	.035	.994	.128
	N	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100
X7	Pearson Correlation	.191	.225 [*]	.177	.348 ^{***}	.313 ^{***}	.424 ^{***}	1	.229 [*]	.386 ^{***}	.251 [*]	.231 [*]	.258 ^{***}
	Sig. (2-tailed)	.057	.024	.078	.000	.001	.000		.022	.000	.012	.021	.010
	N	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100
X8	Pearson Correlation	.032	.228 [*]	.271 ^{***}	.204 [*]	.129	.175	.229 [*]	1	.253 [*]	.406 ^{***}	.212 [*]	.163
	Sig. (2-tailed)	.749	.023	.006	.042	.201	.082	.022		.011	.000	.034	.106
	N	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100
X9	Pearson Correlation	.066	.119	.304 ^{***}	.364 ^{***}	.261 ^{***}	.420 ^{***}	.386 ^{***}	.253 [*]	1	.421 ^{***}	.109	.250 [*]
	Sig. (2-tailed)	.512	.238	.002	.000	.009	.000	.000	.011		.000	.278	.012
	N	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100
X10	Pearson Correlation	.009	.061	.373 ^{***}	.247 [*]	.175	.211 [*]	.251 [*]	.406 ^{***}	.421 ^{***}	1	.361 ^{***}	.344 ^{***}
	Sig. (2-tailed)	.930	.545	.000	.013	.081	.035	.012	.000	.000		.000	.000
	N	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100

		X13	X14	X15	TOTAL
X1	Pearson Correlation	.218 [*]	.171	-.022	.298 ^{**}
	Sig. (2-tailed)	.029	.089	.825	.003
	N	100	100	100	100
X2	Pearson Correlation	-.001	.233 [*]	.270 ^{***}	.428 ^{***}
	Sig. (2-tailed)	.992	.020	.007	.000
	N	100	100	100	100
X3	Pearson Correlation	.307 ^{***}	.281 ^{***}	.238 [*]	.560 ^{***}
	Sig. (2-tailed)	.002	.005	.017	.000
	N	100	100	100	100
X4	Pearson Correlation	.117	.268 ^{***}	.283 ^{***}	.525 ^{***}
	Sig. (2-tailed)	.246	.007	.004	.000
	N	100	100	100	100
X5	Pearson Correlation	.133	.230 [*]	.294 ^{***}	.503 ^{***}
	Sig. (2-tailed)	.186	.021	.003	.000
	N	100	100	100	100
X6	Pearson Correlation	.240 [*]	.278 ^{***}	.257 ^{***}	.548 ^{***}
	Sig. (2-tailed)	.016	.005	.010	.000
	N	100	100	100	100
X7	Pearson Correlation	.189	.463 ^{***}	.274 ^{***}	.624 ^{***}
	Sig. (2-tailed)	.093	.000	.006	.000
	N	100	100	100	100
X8	Pearson Correlation	.279 ^{***}	.234 [*]	.338 ^{***}	.526 ^{***}
	Sig. (2-tailed)	.005	.019	.001	.000
	N	100	100	100	100
X9	Pearson Correlation	.256 [*]	.369 ^{***}	.219 [*]	.610 ^{***}
	Sig. (2-tailed)	.010	.000	.029	.000
	N	100	100	100	100
X10	Pearson Correlation	.358 ^{***}	.309 ^{***}	.171	.594 ^{***}
	Sig. (2-tailed)	.000	.002	.089	.000
	N	100	100	100	100

Lampiran 9. Output Uji Reliabilitas Tingkat Persepsi Peserta Menggunakan SPSS 26

Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	100	100.0
	Excluded ^a	0	.0
	Total	100	100.0

a. Listwise deletion based on all variables in the procedure.

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	Cronbach's Alpha Based on Standardized Items	N of Items
.938	.939	15

**Lampiran 10. Output Uji Reliabilitas Tingkat Harapan Peserta
Menggunakan SPSS 26**

Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	100	100.0
	Excluded ^a	0	.0
	Total	100	100.0

a. Listwise deletion based on all variables in the procedure.

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	Cronbach's Alpha Based on Standardized Items	N of Items
.813	.813	15

Lampiran 11. Tabel R

df = (N-2)	Tingkat signifikansi untuk uji satu arah				
	0.05	0.025	0.01	0.005	0.0005
	Tingkat signifikansi untuk uji dua arah				
	0.1	0.05	0.02	0.01	0.001
1	0.9877	0.9969	0.9995	0.9999	1.0000
2	0.9000	0.9500	0.9800	0.9900	0.9990
3	0.8054	0.8783	0.9343	0.9587	0.9911
4	0.7293	0.8114	0.8822	0.9172	0.9741
5	0.6694	0.7545	0.8329	0.8745	0.9509
6	0.6215	0.7067	0.7887	0.8343	0.9249
7	0.5822	0.6664	0.7498	0.7977	0.8983
8	0.5494	0.6319	0.7155	0.7646	0.8721
9	0.5214	0.6021	0.6851	0.7348	0.8470
10	0.4973	0.5760	0.6581	0.7079	0.8233
11	0.4762	0.5529	0.6339	0.6835	0.8010
12	0.4575	0.5324	0.6120	0.6614	0.7800
13	0.4409	0.5140	0.5923	0.6411	0.7604
14	0.4259	0.4973	0.5742	0.6226	0.7419
15	0.4124	0.4821	0.5577	0.6055	0.7247
16	0.4000	0.4683	0.5425	0.5897	0.7084
17	0.3887	0.4555	0.5285	0.5751	0.6932
18	0.3783	0.4438	0.5155	0.5614	0.6788
19	0.3687	0.4329	0.5034	0.5487	0.6652
20	0.3598	0.4227	0.4921	0.5368	0.6524
21	0.3515	0.4132	0.4815	0.5256	0.6402
22	0.3438	0.4044	0.4716	0.5151	0.6287
23	0.3365	0.3961	0.4622	0.5052	0.6178
24	0.3297	0.3882	0.4534	0.4958	0.6074
25	0.3233	0.3809	0.4451	0.4869	0.5974
26	0.3172	0.3739	0.4372	0.4785	0.5880
27	0.3115	0.3673	0.4297	0.4705	0.5790
28	0.3061	0.3610	0.4226	0.4629	0.5703
29	0.3009	0.3550	0.4158	0.4556	0.5620
30	0.2960	0.3494	0.4093	0.4487	0.5541
31	0.2913	0.3440	0.4032	0.4421	0.5465
32	0.2869	0.3388	0.3972	0.4357	0.5392
33	0.2826	0.3338	0.3916	0.4296	0.5322
34	0.2785	0.3291	0.3862	0.4238	0.5254
35	0.2746	0.3246	0.3810	0.4182	0.5189
36	0.2709	0.3202	0.3760	0.4128	0.5126

Lampiran 11. Tabel R (Lanjutan)

df = (N-2)	Tingkat signifikansi untuk uji satu arah				
	0.05	0.025	0.01	0.005	0.0005
	Tingkat signifikansi untuk uji dua arah				
	0.1	0.05	0.02	0.01	0.001
37	0.2673	0.3160	0.3712	0.4076	0.5066
38	0.2638	0.3120	0.3665	0.4026	0.5007
39	0.2605	0.3081	0.3621	0.3978	0.4950
40	0.2573	0.3044	0.3578	0.3932	0.4896
41	0.2542	0.3008	0.3536	0.3887	0.4843
42	0.2512	0.2973	0.3496	0.3843	0.4791
43	0.2483	0.2940	0.3457	0.3801	0.4742
44	0.2455	0.2907	0.3420	0.3761	0.4694
45	0.2429	0.2876	0.3384	0.3721	0.4647
46	0.2403	0.2845	0.3348	0.3683	0.4601
47	0.2377	0.2816	0.3314	0.3646	0.4557
48	0.2353	0.2787	0.3281	0.3610	0.4514
49	0.2329	0.2759	0.3249	0.3575	0.4473
50	0.2306	0.2732	0.3218	0.3542	0.4432
51	0.2284	0.2706	0.3188	0.3509	0.4393
52	0.2262	0.2681	0.3158	0.3477	0.4354
53	0.2241	0.2656	0.3129	0.3445	0.4317
54	0.2221	0.2632	0.3102	0.3415	0.4280
55	0.2201	0.2609	0.3074	0.3385	0.4244
56	0.2181	0.2586	0.3048	0.3357	0.4210
57	0.2162	0.2564	0.3022	0.3328	0.4176
58	0.2144	0.2542	0.2997	0.3301	0.4143
59	0.2126	0.2521	0.2972	0.3274	0.4110
60	0.2108	0.2500	0.2948	0.3248	0.4079
61	0.2091	0.2480	0.2925	0.3223	0.4048
62	0.2075	0.2461	0.2902	0.3198	0.4018
63	0.2058	0.2441	0.2880	0.3173	0.3988
64	0.2042	0.2423	0.2858	0.3150	0.3959
65	0.2027	0.2404	0.2837	0.3126	0.3931
66	0.2012	0.2387	0.2816	0.3104	0.3903
67	0.1997	0.2369	0.2796	0.3081	0.3876
68	0.1982	0.2352	0.2776	0.3060	0.3850
69	0.1968	0.2335	0.2756	0.3038	0.3823
70	0.1954	0.2319	0.2737	0.3017	0.3798
71	0.1940	0.2303	0.2718	0.2997	0.3773
72	0.1927	0.2287	0.2700	0.2977	0.3748

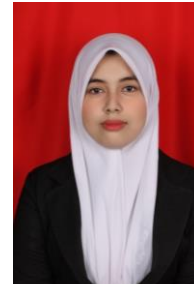
Lampiran 11. Tabel R (Lanjutan)

df = (N-2)	Tingkat signifikansi untuk uji satu arah				
	0.05	0.025	0.01	0.005	0.0005
	Tingkat signifikansi untuk uji dua arah				
	0.1	0.05	0.02	0.01	0.001
73	0.1914	0.2272	0.2682	0.2957	0.3724
74	0.1901	0.2257	0.2664	0.2938	0.3701
75	0.1888	0.2242	0.2647	0.2919	0.3678
76	0.1876	0.2227	0.2630	0.2900	0.3655
77	0.1864	0.2213	0.2613	0.2882	0.3633
78	0.1852	0.2199	0.2597	0.2864	0.3611
79	0.1841	0.2185	0.2581	0.2847	0.3589
80	0.1829	0.2172	0.2565	0.2830	0.3568
81	0.1818	0.2159	0.2550	0.2813	0.3547
82	0.1807	0.2146	0.2535	0.2796	0.3527
83	0.1796	0.2133	0.2520	0.2780	0.3507
84	0.1786	0.2120	0.2505	0.2764	0.3487
85	0.1775	0.2108	0.2491	0.2748	0.3468
86	0.1765	0.2096	0.2477	0.2732	0.3449
87	0.1755	0.2084	0.2463	0.2717	0.3430
88	0.1745	0.2072	0.2449	0.2702	0.3412
89	0.1735	0.2061	0.2435	0.2687	0.3393
90	0.1726	0.2050	0.2422	0.2673	0.3375
91	0.1716	0.2039	0.2409	0.2659	0.3358
92	0.1707	0.2028	0.2396	0.2645	0.3341
93	0.1698	0.2017	0.2384	0.2631	0.3323
94	0.1689	0.2006	0.2371	0.2617	0.3307
95	0.1680	0.1996	0.2359	0.2604	0.3290
96	0.1671	0.1986	0.2347	0.2591	0.3274
97	0.1663	0.1975	0.2335	0.2578	0.3258
98	0.1654	0.1966	0.2324	0.2565	0.3242
99	0.1646	0.1956	0.2312	0.2552	0.3226
100	0.1638	0.1946	0.2301	0.2540	0.3211

Lampiran 12. Tampilan Aplikasi Mobile JKN



BIODATA



1. Personal

Nama : Atikah Azmi Siregar
NIM : 180130092
Jurusan : Teknik Industri
Alamat : Jl. Kalimantan No.36, Kec. Babalan, Kab. Langkat,
Provinsi Sumatera Utara
No HP/Telpon : 0823-6353-6685

2. Orang Tua

Nama Ayah : M. Azmi H. Siregar
Pekerjaan : Pedagang
Umur : 51
Alamat : Jl. Kalimantan No.36, Kec. Babalan, Kab. Langkat,
Provinsi Sumatera Utara
Nama Ibu : Sugiyati
Pekerjaan : Pedagang
Umur : 46
Alamat : Jl. Kalimantan No.36, Kec. Babalan, Kab. Langkat,
Provinsi Sumatera Utara

3. Pendidikan Formal

Asal SMA (Tahun) : SMAN 1 Babalan (2015-2018)
Asal SMP (Tahun) : SMP Negeri 2 Babalan (2012-2015)
Asal SD (Tahun) : SD Negeri 050746 (2006-2012)

4. Pendidikan Non Formal

Kursus/Pelatihan : *Full Stack Engineering*
Institusi Pelaksana : Kemendikbud dan Alterra Academy
Tanggal Pelaksanaan : 23 Agustus 2021 – 31 Januari 2022

Kursus/Pelatihan : *Reimagine The Future Coaching*
Institusi Pelaksana : International Coaching Week (ICF)
Tanggal Pelaksanaan : 17 Mei 2022

5. Software Komputer yang dikuasai

Jenis Software : *Microsoft Office*, Visio, Canva
Tingkat Penguasaan : *) ~~Basic~~ / ~~Intermediate~~ / Advance

Jenis Software : SPSS
Tingkat Penguasaan : *) ~~Basic~~ / ~~Intermediate~~ / Advance

Jenis Software : Visual Studio Code, Github, Figma
Tingkat Penguasaan : *) ~~Basic~~ / ~~Intermediate~~ / ~~Advance~~

Lhokseumawe, 26 Agustus 2022

Mahasiswa yang bersangkutan

Atikah Azmi Siregar
NIM. 180130092