

## **BAB IV**

### **PENYAJIAN DAN ANALISIS DATA**

#### **A. Penyajian Data**

##### **1. Gambaran Umum**

###### **a. Sejarah BPJS Kesehatan**

BPJS Kesehatan adalah Badan Hukum Publik yang dibentuk untuk menyelenggarakan program jaminan sosial (UU Nomor 24 Tahun 2022). BPJS Kesehatan mulai resmi beroperasi pada 1 Januari 2014. Dasar pendirian beroperasinya BPJS Kesehatan adalah pada tahun 2004 pemerintah mengeluarkan UU Nomor 40 Tahun 2004 tentang Sistem Jaminan Sosial Nasional (SJSN) dan kemudian pada tahun 2011 pemerintah menetapkan UU Nomor 24 Tahun 2011 tentang Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS). PT Askes (Persero) ditunjuk sebagai penyelenggara program jaminan sosial di bidang kesehatan, sehingga PT Akses (Persero) pun bertransformasi menjadi BPJS Kesehatan.

Sebelum bertransformasi menjadi BPJS Kesehatan, cakupan kepesertaan PT Askes (Persero) sudah mencapai lebih dari 76 juta jiwa serta jumlah fasilitas kesehatan yang bekerja sama terus meningkat, cakupan manfaat pun semakin luas termasuk menjamin penyakit berbiaya katastrofik. PT Askes (Persero) juga terus mempersiapkan diri untuk memperkuat SDM, infrastruktur dan sistem informasi manajemen dalam rangka bertransformasi menjadi BPJS Kesehatan sebagai

komitmen dalam implementasi UU SJSN dan UU BPJS yang harus diimplementasikan pada 1 Januari 2014. Hal inilah yang menjadi cikal bakal pengelolaan Program Jaminan Kesehatan Nasional bagi seluruh rakyat Indonesia, yang dikelola oleh BPJS Kesehatan.

b. Visi dan Misi

1) Visi

Menjadi badan penyelenggara yang dinamis, akuntabel, dan terpercaya untuk mewujudkan jaminan kesehatan yang berkualitas, berkelanjutan, berkeadilan, dan inklusif.

2) Misi

- a) Meningkatkan kualitas layanan kepada peserta melalui layanan terintegrasi berbasis teknologi informasi.
- b) Menjaga keberlanjutan program JKN-KIS dengan menyeimbangkan antara dana jaminan sosial dan biaya manfaat yang terkendali.
- c) Memberikan jaminan kesehatan yang berkeadilan dan inklusif mencakup seluruh penduduk Indonesia.
- d) Memperkuat *engagement* dengan meningkatkan sinergi dan kolaborasi pemangku kepentingan dalam mengimplementasikan program JKN-KIS.
- e) Meningkatkan kapabilitas Badan dalam menyelenggarakan program JKN-KIS secara efisien dan efektif yang akuntabel, berhati-hatian dengan prinsip tata kelola yang baik, SDM

yang produktif, mendorong transformasi digital serta inovasi yang berkelanjutan.

c. Struktur Organisasi

**Tabel 4.1 Struktur Organisasi BPJS Kesehatan**



Sumber: <https://bpjs-kesehatan.go.id>

2. Karakteristik Responden

Berdasarkan penelitian ini bertujuan untuk mengetahui Efektivitas dan Kendala Penggunaan Aplikasi *Mobile* JKN pada Peserta BPJS Kesehatan Kantor Cabang Banjarmasin menggunakan penyebaran angket (kuesioner) melalui *Google Form* dan disebarakan secara offline dan online. Dalam penelitian ini responden berjumlah 100 orang pengguna aplikasi *mobile* JKN pada peserta BPJS Kesehatan di wilayah Banjarmasin. Adapun karakteristik responden pada penelitian ini, yaitu sebagai berikut:

## a. Karakteristik Responden Berdasarkan Alamat

**Tabel 4.1 Karakteristik Responden Berdasarkan Alamat**

No.	Alamat	Frekuensi	Persentase
1.	Banjarmasin Barat	17	17%
2.	Banjarmasin Selatan	25	25%
3.	Banjarmasin Tengah	17	17%
4.	Banjarmasin Timur	21	21%
5.	Banjarmasin Utara	20	20%
Total		100	100%

Sumber: Hasil Pengolahan Data Kuesioner, Data diolah tahun 2024

Berdasarkan dari tabel 4.1 di atas dapat diketahui bahwa dalam penelitian ini jumlah responden yang melakukan pengisian data kuesioner terdiri dari Banjarmasin Barat sebanyak 17 orang dengan presentase 17%, Banjarmasin Selatan sebanyak 25 orang dengan presentase 25%, Banjarmasin Tengah sebanyak 17 orang dengan presentase 17%, Banjarmasin Timur sebanyak 21 orang dengan presentase 21%, dan Banjarmasin Utara sebanyak 20 orang dengan presentase 20%. Sehingga dapat disimpulkan bahwa peserta BPJS Kesehatan yang menggunakan aplikasi *mobile* JKN didominasi oleh Banjarmasin Selatan diantara lainnya.

## b. Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

**Tabel 4.2 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin**

No.	Jenis Kelamin	Frekuensi	Persentase
1.	Laki-Laki	30	30%
2.	Perempuan	70	70%
	Total	100	100%

Sumber: Hasil Pengolahan Data Kuesioner, Data diolah tahun 2024

Berdasarkan dari tabel 4.2 di atas dapat diketahui bahwa dalam penelitian ini jumlah responden yang melakukan pengisian data kuesioner terdiri dari laki-laki sebanyak 30 orang dengan presentase 30%, dan perempuan sebanyak 70 orang dengan presentase 70%. Sehingga dapat disimpulkan bahwa peserta BPJS Kesehatan yang menggunakan aplikasi *mobile* JKN didominasi oleh perempuan.

## c. Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan

**Tabel 4.3 Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan**

No.	Pekerjaan	Frekuensi	Persentase
1.	IRT (Ibu Rumah Tangga)	12	12%
2.	Karyawan BUMN	7	7%
3.	Karyawan Swasta	15	15%
4.	Pengusaha	7	7%

5.	PNS (Pegawai Negeri Sipil)	12	12%
6.	Tenaga Pendidik	6	6%
7.	Mahasiswa/i	37	37%
8.	Lainnya	5	5%
Total		100	100%

Sumber: Hasil Pengolahan Data Kuesioner, Data diolah tahun 2024

Berdasarkan dari tabel 4.3 di atas dapat diketahui bahwa dalam penelitian ini jumlah responden yang melakukan pengisian data kuesioner terdiri dari Ibu Rumah Tangga (IRT) sebanyak 12 orang dengan presentase 12%, Karyawan BUMN sebanyak 7 orang dengan presentase 7%, Karyawan Swasta sebanyak 15 orang dengan presentase 15%, Pengusaha sebanyak 7 orang dengan presentase 7%, Pegawai Negeri Sipil (PNS) sebanyak 12 orang dengan presentase 12%, Tenaga Pendidik sebanyak 6 orang dengan presentase 6%, Mahasiswa/i sebanyak 37 orang dengan presentase 37%, dan lainnya sebanyak 5 orang dengan presentase 5%. Sehingga dapat disimpulkan bahwa peserta BPJS Kesehatan yang menggunakan aplikasi *mobile* JKN didominasi oleh mahasiswa/i.

## d. Karakteristik Responden Berdasarkan Usia

**Tabel 4.4 Karakteristik Responden Berdasarkan Usia**

No.	Usia	Frekuensi	Persentase
1.	18-25 Tahun	54	54%
2.	26-45 Tahun	28	28%
3.	46-60 Tahun	18	18%
Total		100	100%

Sumber: Hasil Pengolahan Data Kuesioner, Data diolah tahun 2024

Berdasarkan dari tabel 4.4 di atas dapat diketahui bahwa dalam penelitian ini jumlah responden yang melakukan pengisian data kuesioner terdiri dari usia 18-25 tahun sebanyak 54 orang dengan presentase 54%, usia 26-45 tahun sebanyak 28 orang dengan presentase 28% dan usia 46-60 tahun sebanyak 18 orang dengan presentase 18%. Sehingga dapat disimpulkan bahwa peserta BPJS Kesehatan yang menggunakan aplikasi *mobile* JKN didominasi oleh usia 18-25 tahun.

## 3. Uji Validitas

Uji validitas dilakukan pada setiap butir pernyataan atau pertanyaan. Pengukuran validitas dilakukan dengan menggunakan rumus *korelasi product moment* atau *kolerasi pearson*. Pengujian ini menggunakan 100 responden sebagai sampel pengujian, hal ini dapat dilakukan dengan uji signifikan dengan membandingkan *r* hitung (*Correlated Item Total Correlation*) dengan *r* tabel. Untuk *degree of freedom* ( $df$ ) =  $n-2$ ,

besarnya df dapat dihitung  $100-8$  atau  $df = 98$  dengan nilai alpha 0,05 didapat r tabel 0,1996. Apabila r hitung lebih besar dari r tabel maka, butir pernyataan atau pertanyaan dikatakan valid dan apabila signifikan hasil uji validitas lebih kecil dari 0,05 maka data tersebut valid. Hasil uji validitas dari masing-masing indikator dapat dilihat pada tabel di bawah ini, yaitu sebagai berikut:

**Tabel 4.5 Hasil Uji Validitas**

<b>Indikator</b>	<b>Butir</b>	<b>RHitung</b>	<b>rTabel</b>	<b>Sig.</b>	<b>Ket</b>
Pemahaman Program (Aksesibilitas Dan Kendala)	PP.A1	0,788	0,1966	0,000	Valid
	PP.A2	0,837	0,1966	0,000	Valid
	PP.A3	0,830	0,1966	0,000	Valid
	PP.K1	0,966	0,1966	0,000	Valid
	PP.K2	0,970	0,1966	0,000	Valid
Ketepatan Sasaran (Kualitas Layanan Dan Kepuasan Pengguna)	KS.KL 1	0,813	0,1966	0,000	Valid
	KS.KL 2	0,853	0,1966	0,000	Valid
	KS.KL 3	0,874	0,1966	0,000	Valid
	KS.KP 1	0,826	0,1966	0,000	Valid
	KS.KP 2	0,924	0,1966	0,000	Valid
	KS.KP 3	0,879	0,1966	0,000	Valid
Ketepatan Waktu (Responsif)	KW.R1	0,928	0,1966	0,000	Valid
	KW.R2	0,970	0,1966	0,000	Valid
	KW.R3	0,963	0,1966	0,000	Valid
Tercapainya	TT.T1	0,976	0,1966	0,000	Valid

Tujuan (Transparansi)	TT.T2	0,961	0,1966	0,000	Valid
	TT.T3	0,926	0,1966	0,000	Valid
Perubahan Nyata (Dampak)	PN.D1	0.908	0,1966	0,000	Valid
	PN.D2	0,952	0,1966	0,000	Valid
	PN.D3	0,915	0,1966	0,000	Valid

Sumber: SPSS 25, Data diolah 2024

Berdasarkan tabel 4.6 di atas dapat dilihat bahwa hasil seluruh item pernyataan dari kuesioner yang digunakan untuk mengukur indikator-indikator dalam penelitian ini mempunyai r hitung atau nilai kolerasi di atas nilai r tabel yaitu 0,1966. Jadi dapat disimpulkan bahwa semua item pernyataan yang ada dalam penelitian ini dinyatakan valid.

#### 4. Uji Reliabilitas

Uji Reliabilitas digunakan untuk melakukan pengujian reliabilitas pada masing-masing pernyataan atau pertanyaan. Instrumen dapat dikatakan reliabel, jika alat ukur yang digunakan memberikan hasil ukur yang sama.

Untuk pengujian reliabilitas dapat mengacu pada nilai *Chonbach Alpha* ( $\alpha$ ), di mana suatu konstruks atau variabel apabila memiliki *Chonbach Alpha* ( $\alpha$ )  $>$  0,06, maka instrumen tersebut reliabel. (Ghozali, 2016, Hlm. 45). Adapun hasil uji reliabilitas dari masing-masing indikator dapat dilihat pada tabel di bawah ini, yaitu sebagai berikut:

**Tabel 4.6 Hasil Uji Reliabilitas**

Indikator	<i>Cronbach's Alpha (a)</i>	Standar Reliabilitas	N of Items	Ket
Pemahaman Program (Aksesibilitas)	0,751	0,06	3	Reliabel
Pemahaman Program (Kendala)	0,933	0,06	2	Reliabel
Ketepatan Sasaran (Kualitas Layanan)	0,803	0,06	3	Reliabel
Ketepatan Sasaran (Kepuasan Pengguna)	0,838	0,06	3	Reliabel
Ketepatan Waktu (Responsif)	0,950	0,06	3	Reliabel
Tercapainya Tujuan (Transparansi)	0,950	0,06	3	Reliabel
Perubahan Nyata (Dampak)	0,915	0,60	3	Reliabel

Sumber: SPSS 25, Data diolah 2024

Berdasarkan tabel 4.7 di atas dapat dilihat bahwa hasil seluruh item pernyataan dari kuesioner yang digunakan untuk mengukur setiap indikator-indikator dalam penelitian ini dinyatakan reliabel karena nilai *Cronbach's Alpha (a)* > 0,60. Adapun PP.A sebesar 0,751, PP.K sebesar 0,933, KS.KL sebesar 0.803, KS.KP sebesar 0,838, KW.R sebesar 0,950, TT.T sebesar 0,950, dan PN.D sebesar 0,915. Hal ini menunjukkan bahwa secara keseluruhan item pernyataan sudah reliabel.

## 5. Hasil Statistik Deskriptif

Analisis Statistik Deskriptif dalam penelitian ini dilakukan untuk mengetahui distribusi frekuensi dari hasil jawaban responden terhadap hasil angket (kuesioner) yang disebar. Hasil angket (kuesioner) meliputi indikator Pemahaman Program, Ketepatan Sasaran, Ketepatan Waktu, Tercapainya Tujuan dan Perubahan Nyata. Dan dapat dilihat pada tabel di bawah ini, yaitu sebagai berikut:

**Tabel 4.7 Hasil Statistik Deskriptif**

Indikator	Item Pertanyaan		STS (1)	TS (2)	N (3)	S (4)	SS (5)	Mean	T o t a l	Kategori	
Pemahaman Program	PP. A1	F	0	0	2	51	47	4,45	1000	Sangat Efektif	
		%	0	0	2,0	51,0	47,0				
	PP. A2	F	0	0	3	70	27	4,24	1000	Sangat Efektif	
		%	0	0	3,0	70,0	27,0				
	PP. A3	F	0	1	0	72	27	4,25	1000	Sangat Efektif	
		%	0	1,0	0	72,0	27,0				
	PP. K1	F	5	48	26	20	1	2,64	1000	Cukup Efektif	
		%	5,0	48,0	26,0	20,1	1,0				
	PP. K2	F	5	47	20	27	1	2,72	1000	Cukup Efektif	
		%	5,0	47,0	20,0	27,0	1,0				
			F	0	1	2	87	10			Sangat

<b>Ketepatan Sasaran</b>	<b>KS. KL1</b>	%	0	1,0	2,0	87,0	10,0	4,06	100	Efektif
	<b>KS. KL2</b>	F	0	1	5	85	9	4,02	100	Sangat Efektif
		%	0	1,0	5,0	85,0	9,0			
	<b>KS. KL3</b>	F	0	0	10	80	10	4,00	100	Efektif
		%	0	0	10,0	80,0	10,0			
	<b>KS. KP1</b>	F	0	0	3,0	87	10	4,07	100	Sangat Efektif
		%	0	0	3,0	87,0	10,0			
	<b>KS. KP2</b>	F	0	0	4	86	10	4,06	100	Sangat Efektif
%		0	0	4,0	86,0	10,0				
<b>KS. KP3</b>	F	0	1	6	80	13	4,05	100	Sangat Efektif	
	%	0	1,0	6,0	80,0	13,0				
<b>Ketepatan Waktu</b>	<b>KW. R1</b>	F	0	0	11	79	10	3,99	100	Efektif
		%	0	0	11,0	79,0	10,0			
	<b>KW. R2</b>	F	0	1	10	81	8	3,96	100	Efektif
		%	0	1,0	10,0	81,0	8,0			
	<b>KW. R3</b>	F	0	1	10	80	9	3,97	100	Efektif
		%	0	1,0	10,0	80,0	9,0			
<b>Tercapainya Tujuan</b>	<b>TT. T1</b>	F	0	0	2	85	13	4,11	100	Sangat Efektif
		%	0	0	2,0	85,0	13,0			
	<b>TT. T2</b>	F	0	0	4,0	83	13	4,09	100	Sangat Efektif
		%	0	0	4	83,0	13,0			
		F	0	0	1	85	14			Sangat

	<b>TT. T3</b>	<b>%</b>	0	0	1,0	85,0	14,0	4,13	100	Efektif
<b>Perubahan Nyata</b>	<b>PN. D1</b>	<b>F</b>	0	2	5	85	8	3,99	100	Efektif
		<b>%</b>	0	2,0	5,0	85,0	8,0			
	<b>PN. D2</b>	<b>F</b>	0	1	5	84	10	4,03	100	Sangat Efektif
		<b>%</b>	0	1,0	5,0	84,0	10,0			
	<b>PN. D3</b>	<b>F</b>	0	1	5	84	10	4,03	100	Sangat Efektif
		<b>S %</b>	0	1,0	5,0	84,0	10,0			

Sumber: SPSS 25, Data diolah 2024

Berdasarkan tabel 4.5 di atas terdiri dari lima indikator dapat

diuraikan, sebagai berikut:

- a. Item PP.A1, “Aplikasi *Mobile* JKN dapat diakses oleh para peserta BPJS Kesehatan melalui *App Store* dan *Play Store* dengan mudah” dapat diketahui bahwa dari 100 responden terdapat 47 (47%) responden yang menyatakan sangat setuju, 51 (51%) responden yang menyatakan setuju, 2 (2%) responden yang menyatakan netral, dan serta tidak ada responden yang menyatakan tidak setuju dan sangat tidak setuju. Berdasarkan hasil data tersebut dapat disimpulkan bahwa dominasi dari responden menyatakan setuju dengan pernyataan tersebut yang menunjukkan bahwa aplikasi *mobile* JKN dapat diakses dengan mudah melalui *app store* dan *play store*. Adapun nilai rata-rata (*mean score*) untuk pernyataan ini adalah 4,45 sehingga termasuk dalam kategori sangat efektif.

- b. Item PP.A2, “Aplikasi *Mobile* JKN mudah dioperasikan bagi para peserta BPJS Kesehatan” dapat diketahui bahwa dari 100 responden terdapat 27 (27%) responden yang menyatakan sangat setuju, 70 (70%) responden yang menyatakan setuju, 3 (3%) responden yang menyatakan netral, dan serta tidak ada responden yang menyatakan tidak setuju dan sangat tidak setuju. Berdasarkan hasil data tersebut dapat disimpulkan bahwa dominasi dari responden menyatakan setuju dengan pernyataan tersebut yang menunjukkan bahwa aplikasi *mobile* JKN dapat dioperasikan dengan mudah kepada para peserta BPJS Kesehatan. Adapun nilai rata-rata (*mean score*) untuk pernyataan ini adalah 4,24 sehingga termasuk dalam kategori sangat efektif.
- c. Item PP.A3, “Aplikasi *Mobile* JKN memudahkan akses para pengguna Aplikasi *Mobile* JKN dalam menggunakan fitur-fitur yang disediakan oleh BPJS Kesehatan” dapat diketahui bahwa dari 100 responden terdapat 27 (27%) responden yang menyatakan sangat setuju, 73 (73%) responden yang menyatakan setuju, tidak ada responden yang menyatakan netral, 1 (1%) responden yang menyatakan tidak setuju dan serta tidak ada responden yang menyatakan sangat tidak setuju. Berdasarkan hasil data tersebut dapat disimpulkan bahwa dominasi dari responden menyatakan setuju dengan pernyataan

tersebut yang menunjukkan bahwa aplikasi *mobile* JKN memudahkan akses dalam menggunakan fitur-fitur yang disediakan oleh BPJS Kesehatan kepada para pengguna aplikasi *mobile* JKN. Adapun nilai rata-rata (*mean score*) untuk pernyataan ini adalah 4,25 sehingga termasuk dalam kategori sangat efektif.

- d. Item PP.K1, “Aplikasi *Mobile* JKN sering mengalami gangguan teknis pada sistem aplikasi *mobile* JKN sehingga menghambat proses penggunaan para pengguna aplikasi *mobile* JKN” dapat diketahui bahwa dari 100 responden terdapat 1 (1%) responden yang menyatakan sangat setuju, 20 (20%) responden yang menyatakan setuju, 26 (26%) responden yang menyatakan netral, 48 (48%) responden yang menyatakan tidak setuju dan 5 (5%) responden yang menyatakan sangat tidak setuju. Berdasarkan hasil data tersebut dapat disimpulkan bahwa dominasi dari responden menyatakan tidak setuju dengan pernyataan tersebut yang menunjukkan bahwa aplikasi *mobile* JKN tidak sering mengalami gangguan teknis pada sistem aplikasi *mobile* JKN sehingga tidak menghambat proses penggunaan para pengguna aplikasi *mobile* JKN. Adapun nilai rata-rata (*mean score*) untuk pernyataan ini adalah 2,64 sehingga termasuk dalam kategori cukup efektif.

- e. Item PP.K2, “Para pengguna Aplikasi *Mobile* JKN mengalami kendala jaringan internet dan pulsa pada saat menggunakan Aplikasi *Mobile* JKN” dapat diketahui bahwa dari 100 responden terdapat 1 (1%) responden yang menyatakan sangat setuju, 27 (27%) responden yang menyatakan setuju, 20 (20%) responden yang menyatakan netral, 47 (47%) responden yang menyatakan tidak setuju dan 5 (5%) responden yang menyatakan sangat tidak setuju. Berdasarkan hasil data tersebut dapat disimpulkan bahwa dominasi dari responden menyatakan tidak setuju dengan pernyataan tersebut yang menunjukkan bahwa para pengguna Aplikasi *Mobile* JKN tidak mengalami kendala jaringan internet dan pulsa pada saat menggunakan aplikasi *mobile* JKN. Adapun nilai rata-rata (*mean score*) untuk pernyataan ini adalah 2,72 sehingga termasuk dalam kategori cukup efektif.
- f. Item KS.KL1, “Aplikasi *Mobile* JKN dapat berfungsi dengan baik terhadap semua fitur-fitur yang disediakan oleh BPJS Kesehatan kepada para pengguna Aplikasi *Mobile* JKN” dapat diketahui bahwa dari 100 responden terdapat 10 (10%) responden yang menyatakan sangat setuju, 87 (87%) responden yang menyatakan setuju, 2 (2%) responden yang menyatakan netral, 1 (1%) responden yang menyatakan tidak setuju dan serta tidak ada responden yang menyatakan sangat tidak setuju.

Berdasarkan hasil data tersebut dapat disimpulkan bahwa dominasi dari responden menyatakan setuju dengan pernyataan tersebut yang menunjukkan bahwa aplikasi *mobile* JKN dapat berfungsi dengan baik terhadap semua fitur-fitur yang disediakan oleh BPJS Kesehatan kepada para pengguna aplikasi *mobile* JKN. Adapun nilai rata-rata (*mean score*) untuk pernyataan ini adalah 4,06 sehingga termasuk dalam kategori sangat efektif.

- g. Item KS.KL2, “Aplikasi *Mobile* JKN dapat memberikan informasi dan layanan BPJS Kesehatan dengan jelas dan terperinci kepada para pengguna Aplikasi *Mobile* JKN” dapat diketahui bahwa dari 100 responden terdapat 9 (9%) responden yang menyatakan sangat setuju, 85 (85%) responden yang menyatakan setuju, 5 (5%) responden yang menyatakan netral, 1 (1%) responden yang menyatakan tidak setuju dan serta tidak ada responden yang menyatakan sangat tidak setuju. Berdasarkan hasil data tersebut dapat disimpulkan bahwa dominasi dari responden menyatakan setuju dengan pernyataan tersebut yang menunjukkan bahwa aplikasi *mobile* JKN dapat memberikan informasi dan layanan BPJS Kesehatan dengan jelas dan terperinci kepada para pengguna aplikasi *mobile* JKN. Adapun nilai rata-rata (*mean score*) untuk pernyataan ini adalah 4,02 sehingga termasuk dalam kategori sangat efektif.

- h. Item KS.KL3, “Aplikasi *Mobile* JKN memberikan fitur untuk mengirimkan laporan dan mengajukan permintaan secara efektif kepada para pengguna Aplikasi *Mobile* JKN” dapat diketahui bahwa dari 100 responden terdapat 10 (10%) responden yang menyatakan sangat setuju, 80 (80%) responden yang menyatakan setuju, 10 (10%) responden yang menyatakan netral, dan serta tidak ada responden yang menyatakan tidak setuju dan sangat tidak setuju. Berdasarkan hasil data tersebut dapat disimpulkan bahwa dominasi dari responden menyatakan setuju dengan pernyataan tersebut yang menunjukkan bahwa aplikasi *mobile* JKN memberikan fitur untuk mengirimkan laporan dan mengajukan permintaan secara efektif kepada para pengguna aplikasi *mobile* JKN. Adapun nilai rata-rata (*mean score*) untuk pernyataan ini adalah 4,00 sehingga termasuk dalam kategori efektif.
- i. Item KS.KP1, “Aplikasi *Mobile* JKN memberikan kepuasan terhadap fitur-fitur yang disediakan oleh BPJS Kesehatan kepada para pengguna Aplikasi *Mobile* JKN” dapat diketahui bahwa dari 100 responden terdapat 10 (10%) responden yang menyatakan sangat setuju, 87 (87%) responden yang menyatakan setuju, 3 (3%) responden yang menyatakan netral, dan serta tidak ada responden yang menyatakan tidak setuju dan sangat tidak setuju. Berdasarkan hasil data tersebut dapat

disimpulkan bahwa dominasi dari responden menyatakan setuju dengan pernyataan tersebut yang menunjukkan bahwa aplikasi *mobile* JKN memberikan kepuasan terhadap fitur-fitur yang disediakan oleh BPJS Kesehatan kepada para pengguna aplikasi *mobile* JKN. Adapun nilai rata-rata (*mean score*) untuk pernyataan ini adalah 4,07 sehingga termasuk dalam kategori sangat efektif.

- j. Item KS.KP2, “Aplikasi *Mobile* JKN memuaskan para pengguna Aplikasi *Mobile* JKN terhadap informasi dan layanan yang diberikan oleh BPJS Kesehatan” dapat diketahui bahwa dari 100 responden terdapat 10 (10%) responden yang menyatakan sangat setuju, 86 (86%) responden yang menyatakan setuju, 4 (4%) responden yang menyatakan netral, dan serta tidak ada responden yang menyatakan tidak setuju dan sangat tidak setuju. Berdasarkan hasil data tersebut dapat disimpulkan bahwa dominasi dari responden menyatakan setuju dengan pernyataan tersebut yang menunjukkan bahwa aplikasi *mobile* JKN memuaskan para pengguna aplikasi *mobile* JKN terhadap informasi dan layanan yang diberikan oleh BPJS Kesehatan. Adapun nilai rata-rata (*mean score*) untuk pernyataan ini adalah 4,06 sehingga termasuk dalam kategori sangat efektif.

- k. Item KS.KP3, “Aplikasi *Mobile* JKN memenuhi kebutuhan dan keinginan para peserta BPJS Kesehatan dalam kehidupan sehari-hari” dapat diketahui bahwa dari 100 responden terdapat 13 (13%) responden yang menyatakan sangat setuju, 80 (80%) responden yang menyatakan setuju, 6 (6%) responden yang menyatakan netral, 1 (1%) responden yang menyatakan tidak setuju dan serta tidak ada responden yang menyatakan sangat tidak setuju. Berdasarkan hasil data tersebut dapat disimpulkan bahwa dominasi dari responden menyatakan setuju dengan pernyataan tersebut yang menunjukkan bahwa aplikasi *mobile* JKN memenuhi kebutuhan dan keinginan para peserta BPJS Kesehatan dalam kehidupan sehari-hari. Adapun nilai rata-rata (*mean score*) untuk pernyataan ini adalah 4,05 sehingga termasuk dalam kategori sangat efektif.
- l. Item KW.R1, “Aplikasi *Mobile* JKN mampu memberikan jawaban terhadap pengiriman laporan dan mengajukan permintaan kepada para pengguna Aplikasi *Mobile* JKN dengan cepat.” dapat diketahui bahwa dari 100 responden terdapat 10 (10%) responden yang menyatakan sangat setuju, 79 (79%) responden yang menyatakan setuju, 11 (11%) responden yang menyatakan netral, dan serta tidak ada responden yang menyatakan tidak setuju dan sangat tidak setuju. Berdasarkan hasil data tersebut dapat disimpulkan bahwa dominasi dari

responden menyatakan setuju dengan pernyataan tersebut yang menunjukkan bahwa aplikasi *mobile* JKN mampu memberikan jawaban terhadap pengiriman laporan dan mengajukan permintaan kepada para pengguna aplikasi *mobile* JKN dengan cepat.. Adapun nilai rata-rata (*mean score*) untuk pernyataan ini adalah 3,99 sehingga termasuk dalam kategori efektif.

m. Item KW.R2, “Aplikasi *Mobile* JKN memberikan kesesuaian jawaban atas kebutuhan dan keinginan para peserta BPJS Kesehatan” dapat diketahui bahwa dari 100 responden terdapat 8 (8%) responden yang menyatakan sangat setuju, 81 (81%) responden yang menyatakan setuju, 10 (10%) responden yang menyatakan netral, 1 (1%) responden yang menyatakan tidak setuju dan serta tidak ada responden yang menyatakan sangat tidak setuju. Berdasarkan hasil data tersebut dapat disimpulkan bahwa dominasi dari responden menyatakan setuju dengan pernyataan tersebut yang menunjukkan bahwa aplikasi *mobile* JKN memberikan kesesuaian jawaban atas kebutuhan dan keinginan para peserta BPJS Kesehatan. Adapun nilai rata-rata (*mean score*) untuk pernyataan ini adalah 3,96 sehingga termasuk dalam kategori efektif.

n. Item KW.R3, “Aplikasi *Mobile* JKN mengarahkan dan mengatasi permasalahan yang terjadi kepada para pengguna Aplikasi *Mobile* JKN dengan tepat” dapat diketahui bahwa dari

100 responden terdapat 9 (9%) responden yang menyatakan sangat setuju, 80 (80%) responden yang menyatakan setuju, 10 (10%) responden yang menyatakan netral, 1 (1%) responden yang menyatakan tidak setuju dan serta tidak ada responden yang menyatakan sangat tidak setuju. Berdasarkan hasil data tersebut dapat disimpulkan bahwa dominasi dari responden menyatakan setuju dengan pernyataan tersebut yang menunjukkan bahwa aplikasi *mobile* JKN mengarahkan dan mengatasi permasalahan yang terjadi kepada para pengguna aplikasi *mobile* JKN dengan tepat. Adapun nilai rata-rata (*mean score*) untuk pernyataan ini adalah 3,97 sehingga termasuk dalam kategori efektif.

- o. Item TT.T1, “Para pengguna Aplikasi *Mobile* JKN percaya dengan data pribadi aman terhadap Aplikasi *Mobile* JKN yang diinovasikan oleh BPJS Kesehatan” dapat diketahui bahwa dari 100 responden terdapat 13 (13%) responden yang menyatakan sangat setuju, 85 (85%) responden yang menyatakan setuju, 2 (2%) responden yang menyatakan netral, dan serta tidak ada responden yang menyatakan tidak setuju dan sangat tidak setuju. Berdasarkan hasil data tersebut dapat disimpulkan bahwa dominasi dari responden menyatakan setuju dengan pernyataan tersebut yang menunjukkan bahwa para pengguna aplikasi *mobile* JKN percaya dengan data pribadi aman terhadap aplikasi

*mobile* JKN yang diinovasikan oleh BPJS Kesehatan. Adapun nilai rata-rata (*mean score*) untuk pernyataan ini adalah 4,11 sehingga termasuk dalam kategori sangat efektif.

- p. Item TT.T2, “Aplikasi *Mobile* JKN memberikan tingkat keamanan yang memadai dan kerahasiaan data kepada para pengguna Aplikasi *Mobile* JKN” dapat diketahui bahwa dari 100 responden terdapat 13 (13%) responden yang menyatakan sangat setuju, 83 (83%) responden yang menyatakan setuju, 4 (4%) responden yang menyatakan netral, dan serta tidak ada responden yang menyatakan tidak setuju dan sangat tidak setuju. Berdasarkan hasil data tersebut dapat disimpulkan bahwa dominasi dari responden menyatakan setuju dengan pernyataan tersebut yang menunjukkan bahwa aplikasi *mobile* JKN memberikan tingkat keamanan yang memadai dan kerahasiaan data kepada para pengguna aplikasi *mobile* JKN. Adapun nilai rata-rata (*mean score*) untuk pernyataan ini adalah 4,09 sehingga termasuk dalam kategori sangat efektif.
- q. Item TT.T3, “Aplikasi *Mobile* JKN menyediakan akses ketentuan penggunaan, kebijakan privasi, dan panduan terhadap para peserta BPJS Kesehatan dalam menggunakan Aplikasi *Mobile* JKN” dapat diketahui bahwa dari 100 responden terdapat 14 (14%) responden yang menyatakan sangat setuju, 85 (85%) responden yang menyatakan setuju, 1 (1%) responden yang

menyatakan netral, dan serta tidak ada responden yang menyatakan tidak setuju dan sangat tidak setuju. Berdasarkan hasil data tersebut dapat disimpulkan bahwa dominasi dari responden menyatakan setuju dengan pernyataan tersebut yang menunjukkan bahwa aplikasi *mobile* JKN menyediakan akses ketentuan penggunaan, kebijakan privasi, dan panduan terhadap para peserta BPJS Kesehatan dalam menggunakan aplikasi *mobile* JKN. Adapun nilai rata-rata (*mean score*) untuk pernyataan ini adalah 4,13 sehingga termasuk dalam kategori sangat efektif.

- r. Item PN.D1, “Aplikasi *Mobile* JKN membantu pada saat melakukan pengiriman laporan dan mengajukan permintaan serta membantu dalam memperoleh informasi dan layanan BPJS Kesehatan dengan menghemat biaya, tenaga dan waktu serta mengurangi antrian kepada para peserta BPJS Kesehatan” dapat diketahui bahwa dari 100 responden terdapat 8 (8%) responden yang menyatakan sangat setuju, 85 (85%) responden yang menyatakan setuju, 5 (5%) responden yang menyatakan netral, 2 (2) responden yang menyatakan tidak setuju dan serta tidak ada yang menyatakan sangat tidak setuju. Berdasarkan hasil data tersebut dapat disimpulkan bahwa dominasi dari responden menyatakan setuju dengan pernyataan tersebut yang menunjukkan bahwa aplikasi *mobile* JKN membantu pada saat

melakukan pengiriman laporan dan mengajukan permintaan serta membantu dalam memperoleh informasi dan layanan BPJS Kesehatan dengan menghemat biaya, tenaga dan waktu serta mengurangi antrian kepada para peserta BPJS Kesehatan. Adapun nilai rata-rata (*mean score*) untuk pernyataan ini adalah 3,99 sehingga termasuk dalam kategori efektif.

- s. Item PN.D2, “Aplikasi *Mobile* JKN meningkatkan produktivitas layanan BPJS Kesehatan kepada para peserta BPJS Kesehatan” dapat diketahui bahwa dari 100 responden terdapat 10 (10%) responden yang menyatakan sangat setuju, 84 (84%) responden yang menyatakan setuju, 5 (5%) responden yang menyatakan netral, 1 (%) responden yang menyatakan tidak setuju dan serta tidak ada yang menyatakan sangat tidak setuju. Berdasarkan hasil data tersebut dapat disimpulkan bahwa dominasi dari responden menyatakan setuju dengan pernyataan tersebut yang menunjukkan bahwa Aplikasi *Mobile* JKN meningkatkan produktivitas layanan BPJS Kesehatan kepada para peserta BPJS Kesehatan. Adapun nilai rata-rata (*mean score*) untuk pernyataan ini adalah 4,03 sehingga termasuk dalam kategori sangat efektif.
- t. Item PN.D3, “Semua fitur-fitur Aplikasi *Mobile* JKN memberikan dampak positif terhadap keinginan dan kebutuhan para pengguna Aplikasi *Mobile* JKN” dapat diketahui bahwa

dari 100 responden terdapat 10 (10%) responden yang menyatakan sangat setuju, 84 (84%) responden yang menyatakan setuju, 5 (5%) responden yang menyatakan netral, 1 (1%) responden yang menyatakan tidak setuju dan serta tidak ada yang menyatakan sangat tidak setuju. Berdasarkan hasil data tersebut dapat disimpulkan bahwa dominasi dari responden menyatakan setuju dengan pernyataan tersebut yang menunjukkan bahwa semua fitur-fitur aplikasi *mobile* JKN memberikan dampak positif terhadap keinginan dan kebutuhan para pengguna aplikasi *mobile* JKN. Adapun nilai rata-rata (*mean score*) untuk pernyataan ini adalah 4,03 sehingga termasuk dalam kategori sangat efektif.

## B. Analisis Data

### 1. Analisis Efektivitas Penggunaan Aplikasi *Mobile* JKN

Analisis Efektivitas untuk mengukur tingkat efektivitas penggunaan aplikasi *mobile* JKN pada peserta Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS) Kesehatan Kantor Cabang Banjarmasin, yaitu dengan membandingkan nilai yang diharapkan dengan nilai sampel yang diperoleh. Dan dapat dilihat pada hasil di bawah ini, yaitu sebagai berikut:

#### a. Pemahaman Program

##### 1) Aksesibilitas

$$\text{Tingkat Efektifitas} = \frac{1.294}{1.500} \times 100\% = 86,26 \%$$

Indikator pemahaman program pada aksesibilitas ternilai sangat efektif dengan tingkat efektivitas 86,26%. Berdasarkan hasil perhitungan data menunjukkan bahwa aplikasi *mobile* JKN mampu memberikan kemudahan akses pada aplikasi *mobile* JKN melalui *app store* maupun *play store*, aplikasi *mobile* JKN dapat dioperasikan dengan mudah dan memudahkan akses kepada para pengguna aplikasi *mobile* JKN dalam menggunakan fitur-fitur yang disediakan oleh BPJS Kesehatan.

## 2) Kendala

$$\text{Tingkat Efektivitas} = \frac{536}{1.000} \times 100\% = 53,6\%$$

Indikator pemahaman program pada kendala ternilai cukup efektif dengan tingkat efektivitas 53,6%. Berdasarkan hasil perhitungan data menunjukkan bahwa para peserta BPJS yang menggunakan aplikasi *mobile* JKN sedikit mengalami kendala pada saat tertentu yaitu, pada saat internet jaringan tidak stabil dan gangguan teknis pada sistem aplikasi *mobile* JKN namun kendala tersebut dapat diatasi dengan mencari titik internet jaringan yang stabil dan para pihak BPJS Kesehatan melakukan peningkatan pada sistem aplikasi *mobile* JKN.

b. Ketepatan Sasaran

1) Kualitas Layanan

$$\text{Tingkat Efektifitas} = \frac{1.208}{1.500} \times 100\% = 80,53\%$$

Indikator ketepatan sasaran pada kualitas layanan ternilai efektif dengan tingkat efektivitas 80,53%.

Berdasarkan hasil perhitungan data menunjukkan bahwa aplikasi *mobile* JKN dapat berfungsi dengan baik terhadap semua fitur-fitur yang disediakan oleh BPJS Kesehatan kepada para pengguna aplikasi *mobile* JKN. Memberikan informasi dan layanan BPJS Kesehatan dengan jelas. Dan memberikan fitur layanan untuk pengajuan laporan dan permintaan secara efektif.

2) Kepuasan Pengguna

$$\text{Tingkat Efektifitas} = \frac{1.218}{1.500} \times 100\% = 81,2\%$$

Indikator ketepatan sasaran pada kepuasan pengguna ternilai sangat efektif dengan tingkat efektivitas 81,2%.

Berdasarkan hasil perhitungan data menunjukkan bahwa aplikasi *mobile* JKN memberikan kepuasan terhadap fitur-fitur yang disediakan oleh BPJS Kesehatan kepada para pengguna aplikasi *mobile* JKN. Informasi dan layanan yang diberikan BPJS Kesehatan memuaskan para pengguna aplikasi *mobile* JKN. Dan aplikasi *mobile*

JKN memenuhi kebutuhan dan keinginan para peserta BPJS Kesehatan.

c. Ketepatan Waktu

1) Responsif

$$\text{Tingkat Efektifitas} = \frac{1.192}{1.500} \times 100\% = 79,46\%$$

Indikator ketepatan waktu pada responsif ternilai efektif dengan tingkat efektivitas 79,46%. Berdasarkan hasil perhitungan data menunjukkan bahwa aplikasi *mobile* JKN mampu memberikan jawaban terhadap pengajuan laporan dan permintaan dengan cepat, memberikan kesesuaian jawaban atas kebutuhan dan keinginan, dan mengarahkan serta mengatasi permasalahan yang terjadi kepada para peserta BPJS Kesehatan.

d. Tercapainya Tujuan

1) Transparansi

$$\text{Tingkat Efektifitas} = \frac{1.233}{1.500} \times 100\% = 82,2\%$$

Indikator tercapainya tujuan pada transparansi ternilai sangat efektif dengan tingkat efektivitas 82,2%. Berdasarkan hasil perhitungan data menunjukkan bahwa aplikasi *mobile* JKN dapat memberikan kepercayaan data pribadi dengan aman, memberikan tingkat keamanan yang memadai dan kerahasiaan data dan memberikan akses

ketentuan pengguna, kebikalan privasi, dan panduan terhadap para peserta BPJS Kesehatan yang menggunakan aplikasi *mobile* JKN.

e. Perubahan Nyata

1) Dampak

$$\text{Tingkat Efektifitas} = \frac{1.205}{1.500} \times 100\% = 80,33\%$$

Indikator perubahan nyata pada dampak ternilai efektif dengan tingkat efektivitas 80,33%. Berdasarkan hasil perhitungan data menunjukkan bahwa aplikasi *mobile* JKN dapat membantu pada saat pengajuan laporan dan permintaan serta membantu dalam memperoleh informasi dan layanan BPJS Kesehatan dengan menghemat biaya, tenaga dan waktu serta mengurangi antrian kepada para peserta BPJS Kesehatan dan fitur-fitur yang disediakan oleh BPJS Kesehatan memberikan dampak positif terhadap kebutuhan dan keinginan para pengguna aplikasi *mobile* JKN.

2. Analisis Kendala Penggunaan Aplikasi *Mobile* JKN

$$\text{Tingkat Efektivitas} = \frac{536}{1.000} \times 100\% = 53,6\%$$

Indikator pemahaman program pada kendala ternilai cukup efektif dengan tingkat efektivitas 53,6%. Berdasarkan hasil perhitungan data menunjukkan bahwa para peserta BPJS yang menggunakan aplikasi *mobile* JKN sedikit mengalami kendala pada

saat tertentu yaitu, pada saat internet jaringan tidak stabil dan gangguan teknis pada sistem aplikasi *mobile* JKN namun kendala tersebut dapat diatasi dengan mencari titik internet jaringan yang stabil dan para pihak BPJS Kesehatan melakukan peningkatan pada sistem aplikasi *mobile* JKN.

Hasil di atas menunjukkan bahwa penelitian ini sesuai dengan teori yang dikemukakan oleh Gibson, menyatakan bahwa “Efektivitas adalah pencapaian tujuan dan sasaran yang telah direncanakan untuk mencapai tujuan usaha bersama. Tingkat tujuan dan sasaran itu menunjukkan tingkat efektivitas. Efektivitas adalah suatu ukuran yang menyatakan seberapa jauh sasaran yang ingin dituju (kualitas, kuantitas, waktu) telah dicapai. Adanya kesesuaian antara yang ingin dituju melaksanakan tugasnya dengan sasaran yang dituju. Dan dapat dikatakan mengacu kepada ukuran keberhasilan pencapaian tujuan. (Mesiono 2018, 45-45).

Dan hasil penelitian ini dengan penelitian yang telah dilakukan oleh (Nurul Khotimah, 2022) dalam penelitiannya diperoleh hasil yaitu kinerja aplikasi *mobile* JKN memberikan pengaruh positif dan signifikan serta efektif terhadap penggunaannya. Tetapi ada perbedaan pada penelitian (Benri Situmorang Herlina *et.al*, 2024) dalam penelitiannya diperoleh hasil yaitu kinerja aplikasi *mobile* JKN belum sepenuhnya efektif.