

PENGARUH KINERJA PEGAWAI TERHADAP KUALITAS PELAYANAN APLIKASI MOBILE JAMINAN KESEHATAN NASIONAL (JKN) KEPADA PESERTA BPJS KESEHATAN CABANG DENPASAR

Ni Putu Eka Purnamayanti¹⁾, I Dewa Ayu Putri Wirantari²⁾, Juwita Pratiwi Lukman³⁾

^{1,2,3)} Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Udayana

ARTICLE INFO

Article history:

Received Maret 2025

Revised Maret 2025

Accepted Maret 2025

Available online Maret 2025

Email:

ekapurnamaaa14@gmail.com¹,

[idewaayuputriwirantari1992100420232](mailto:idewaayuputriwirantari199210042023212040@unud.ac.id)

12040@unud.ac.id²,

juwitapratilukman@unud.ac.id³



This is an open access article under the [CC BY-SA](https://creativecommons.org/licenses/by-sa/4.0/) license.

Copyright © 2025 by Author. Published by Universitas Pendidikan Ganesha.

ABSTRACT

This study aims to determine the effect of employee performance on the service quality of the Mobile Jaminan Kesehatan Nasional (JKN) application for BPJS Kesehatan participants at the Denpasar Branch. This research is a quantitative study with an associative causal approach, aiming to explain the influence relationship between independent and dependent variables through hypothesis testing. The study uses a sample of 100 respondents, with questionnaires distributed online via Google Forms. The sampling technique applied is non-probability sampling using purposive sampling. The sample consists of users of the Mobile JKN application in Denpasar City. The research instruments include validity testing, reliability testing, classical assumption tests, and simple linear regression analysis using SPSS version 26. Hypothesis testing is conducted using the t-test, and the results indicate that employee performance has a positive and significant effect on the service quality of the Mobile JKN application.

Keywords: Employee Performance, Service Quality, Mobile JKN, BPJS Kesehatan, Denpasar City

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh kinerja pegawai terhadap kualitas pelayanan aplikasi Mobile Jaminan Kesehatan Nasional (JKN) kepada peserta BPJS Kesehatan Cabang Denpasar. Jenis penelitian ini adalah penelitian kuantitatif dengan pendekatan asosiatif kausal yang bertujuan untuk menjelaskan hubungan pengaruh antara variabel independen dan dependen melalui pengujian hipotesis. Penelitian ini menggunakan sampel sebanyak 100 responden, dengan penyebaran kuesioner dilakukan secara online melalui Google Form. Pengambilan sampel dilakukan dengan metode non-probability sampling menggunakan teknik purposive sampling. Sampel terdiri dari pengguna aplikasi Mobile JKN di Kota Denpasar. Alat uji dalam penelitian ini mencakup uji validitas, uji reliabilitas, uji asumsi klasik, serta analisis regresi linear sederhana dengan menggunakan perangkat lunak SPSS versi 26. Pengujian hipotesis dilakukan dengan uji-t, dan hasil penelitian menunjukkan bahwa kinerja pegawai memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap kualitas pelayanan aplikasi Mobile JKN.

Kata kunci: Kinerja Pegawai, Kualitas Pelayanan, Mobile JKN, BPJS Kesehatan, Kota Denpasar

PENDAHULUAN

Indonesia, sebagai negara dengan populasi terbesar di dunia, mengembangkan sistem Jaminan Sosial Nasional (SJSN) yang bertujuan untuk menjamin kesejahteraan sosial warganya. Program ini memberikan perlindungan finansial bagi individu dalam menghadapi risiko terkait kesehatan maupun ketidakmampuan untuk bekerja. Salah satu upaya implementasi SJSN adalah melalui Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS), yang terbagi menjadi BPJS Kesehatan dan BPJS Ketenagakerjaan. BPJS Kesehatan memiliki tanggung jawab untuk menyelenggarakan program Jaminan Kesehatan Nasional (JKN), yang berfungsi menyediakan akses layanan kesehatan bagi seluruh masyarakat Indonesia.

Program JKN terus diperbaharui dan dioptimalkan dengan berbagai kebijakan baru. Salah satu kebijakan yang signifikan adalah Instruksi Presiden No. 1 Tahun 2022, yang menekankan pentingnya keterlibatan aktif masyarakat dalam kepesertaan program ini. Adanya peningkatan jumlah peserta merupakan indikasi keberhasilan program JKN dalam memperluas akses layanan kesehatan kepada lebih banyak individu. Sebagai respons terhadap meningkatnya jumlah peserta, BPJS Kesehatan mengembangkan aplikasi Mobile JKN sebagai bentuk inovasi pelayanan digital, yang memungkinkan peserta untuk mengakses berbagai layanan kesehatan secara lebih praktis dan efisien, tanpa perlu datang langsung ke kantor cabang BPJS Kesehatan.

Di Kota Denpasar, penggunaan aplikasi Mobile JKN meningkat pesat dari 68.572 pengguna pada 2022 menjadi 378.394 pengguna pada 2024. Namun, peningkatan jumlah pengguna juga diiringi dengan bertambahnya jumlah keluhan terkait pelayanan, seperti kendala teknis, keterlambatan verifikasi, dan kurangnya pemahaman pengguna terhadap fitur aplikasi. Salah satu faktor yang mempengaruhi kualitas pelayanan aplikasi Mobile JKN adalah kinerja pegawai BPJS Kesehatan. Pegawai yang responsif dan kompeten dalam menangani permasalahan pengguna akan meningkatkan kepuasan peserta, sementara kinerja yang kurang optimal dapat menimbulkan ketidakpuasan dan memperburuk citra layanan digital ini.

Kantor BPJS Kesehatan Cabang Denpasar menyediakan berbagai sarana dan prasarana untuk menunjang kualitas layanan, termasuk laptop, meja, kursi, printer, serta empat loket pendaftaran. Namun, meskipun telah diupayakan optimalisasi pelayanan, antrean panjang masih sering terjadi, menunjukkan perlunya evaluasi efektivitas layanan. Pelayanan publik yang berkualitas sangat bergantung pada kinerja pegawai. Pegawai yang sigap dan responsif dapat meningkatkan kepuasan peserta, terutama dalam pengelolaan aplikasi Mobile JKN. Bagian kepesertaan dan mutu layanan memiliki peran penting dalam memastikan layanan aplikasi berjalan optimal serta menangani keluhan pengguna.

Kinerja pegawai BPJS Kesehatan sangat berpengaruh terhadap kualitas pelayanan yang diterima peserta. Dengan meningkatnya keluhan dan penilaian terhadap layanan, peningkatan kinerja pegawai menjadi hal yang krusial. Pelayanan yang lebih baik akan meningkatkan kepercayaan peserta terhadap aplikasi Mobile JKN dan mendukung efektivitas program BPJS Kesehatan secara keseluruhan.

Meskipun dengan adanya inovasi pelayanan yang dilakukan, dalam implementasi yang diterapkan Kantor BPJS Kesehatan Cabang Denpasar, masih memiliki beberapa permasalahan seperti antrean panjang dan penanganan keluhan yang kurang cepat, yang berdampak pada pengalaman peserta saat mengakses layanan terkait aplikasi Mobile JKN. Adapun beberapa permasalahan yang ditemukan yaitu: Pertama, adanya peningkatan terhadap jumlah laporan pengaduan layanan terkait pengguna aplikasi Mobile JKN di Kota Denpasar. Kedua, terdapat beberapa ulasan atau penilaian negatif terkait kinerja dan kualitas pelayanan pada Kantor BPJS Kesehatan Cabang Denpasar, seperti antrean pelayanan untuk mendapatkan layanan mengenai aplikasi Mobile JKN. Ketiga, kurangnya pemahaman masyarakat terkait pengguna aplikasi Mobile JKN untuk mendapatkan layanan BPJS Kesehatan secara mandiri. Keempat, terdapat kendala atau error yang terjadi pada aplikasi meliputi kode verifikasi yang tidak kunjung dikirimkan serta ketika nomor HP yang dimasukkan oleh pengguna terdeteksi sudah digunakan oleh peserta lain, sehingga menyulitkan proses pendaftaran atau pembaruan data.

Penelitian ini bermanfaat secara akademis sebagai referensi bagi penelitian selanjutnya terkait pengaruh kinerja pegawai terhadap kualitas pelayanan aplikasi Mobile JKN. Secara praktis, penelitian ini dapat membantu pengembangan wawasan dan solusi dalam meningkatkan kualitas layanan aplikasi Mobile JKN, khususnya dalam pelayanan kesehatan. Tujuan dari penelitian ini yaitu untuk menggali lebih dalam terkait pengaruh kinerja pegawai terhadap kualitas pelayanan aplikasi Mobile JKN khususnya bagi peserta BPJS Kesehatan di Kota Denpasar.

KAJIAN PUSTAKA

Kinerja Pegawai

Kinerja pegawai dapat dipahami sebagai sejauh mana individu berhasil mencapai hasil kerja yang optimal dalam menjalankan tugas dan tanggung jawab yang diberikan, dengan mengacu pada tujuan kerja yang telah ditetapkan, serta dalam kerangka waktu yang sudah disepakati. Penilaian kinerja ini mencakup dua aspek utama, yaitu kualitas dan kuantitas hasil yang diperoleh, dengan tetap mempertimbangkan efisiensi serta efektivitas biaya yang dikeluarkan. Selain itu, kinerja pegawai juga melibatkan aspek perilaku yang ditunjukkan selama pelaksanaan tugas serta kemampuan individu dalam memenuhi target atau tujuan yang telah ditetapkan oleh organisasi. Untuk mengukur kinerja secara lebih komprehensif, terdapat lima indikator yang dapat digunakan sebagai acuan, yaitu kualitas, yang mengukur tingkat keunggulan dan kesesuaian hasil kerja dengan standar yang diharapkan, kuantitas, yang mencerminkan jumlah pekerjaan yang berhasil diselesaikan dalam waktu yang ditentukan, ketepatan waktu, yang menilai kemampuan pegawai dalam menyelesaikan tugas sesuai dengan tenggat waktu, efektivitas, yang mengukur sejauh mana tujuan yang diinginkan tercapai, serta kemandirian, yang mencerminkan sejauh mana individu dapat bekerja secara mandiri tanpa ketergantungan berlebihan pada pihak lain, sebagaimana diungkapkan oleh Robbins (2006:260).

Kualitas Pelayanan

Kualitas pelayanan merupakan ukuran yang menggambarkan sejauh mana suatu layanan dapat memenuhi atau bahkan melampaui ekspektasi pelanggan, dengan mempertimbangkan berbagai aspek seperti kebutuhan, efisiensi, dan tingkat kepuasan masyarakat. Kualitas pelayanan yang optimal tercapai apabila terdapat keselarasan yang baik antara apa yang diharapkan pelanggan dengan apa yang diberikan oleh penyedia layanan, serta konsistensi dalam memahami kebutuhan pelanggan, produk yang ditawarkan, dan proses pelayanan yang dijalankan. Apabila harapan pelanggan tidak terpenuhi, maka layanan tersebut dianggap kurang berkualitas, yang pada gilirannya dapat memicu ketidakpuasan di kalangan pelanggan. Berdasarkan penelitian Parasuraman (1988), terdapat 22 faktor yang mempengaruhi kualitas pelayanan, yang kemudian dikelompokkan ke dalam lima dimensi utama berdasarkan Steven Darwin (2014), yaitu reliabilitas (reliability), yang mencerminkan kemampuan penyedia layanan untuk memberikan layanan yang konsisten dan terpercaya, daya tanggap (responsiveness), yang menunjukkan kesigapan penyedia layanan dalam menanggapi kebutuhan atau keluhan pelanggan, jaminan (assurance), yang mengacu pada keyakinan pelanggan terhadap kemampuan penyedia layanan untuk memberikan layanan yang aman dan dapat dipercaya, empati (empathy), yang menggambarkan perhatian dan kepedulian penyedia layanan terhadap kebutuhan dan perasaan pelanggan, serta berwujud (tangibles), yang berkaitan dengan penampilan fisik fasilitas dan sumber daya yang digunakan dalam memberikan layanan.

Aplikasi Mobile JKN

Dalam upaya meningkatkan kualitas pelayanan, BPJS Kesehatan meluncurkan sebuah inovasi berupa Aplikasi Mobile JKN, yang dirancang untuk mempercepat dan mempermudah peserta JKN dalam mengakses layanan kesehatan. Sebelumnya, berbagai kegiatan administrasi harus dilakukan secara langsung di kantor cabang BPJS Kesehatan, namun kini semua proses tersebut dapat dilakukan kapan saja dan di mana saja melalui aplikasi ini. Aplikasi Mobile JKN menawarkan berbagai fitur yang dirancang untuk mempermudah peserta dalam mendapatkan layanan, antara lain fitur program JKN, fitur informasi lokasi fasilitas kesehatan terdekat, fitur riwayat pelayanan, fitur rencana pembayaran bertahap, fitur penambahan peserta keluarga, fitur informasi peserta, fitur pendaftaran pelayanan (antrean), konsultasi dengan dokter, fitur perubahan data pribadi, fitur pengaduan layanan JKN, informasi ketersediaan tempat tidur di

fasilitas kesehatan, fitur virtual account untuk pembayaran, informasi riwayat pembayaran, informasi iuran, serta jadwal tindakan operasi. Melalui aplikasi ini, BPJS Kesehatan berupaya memberikan pengalaman pelayanan yang lebih efisien, praktis, dan dapat diakses dengan mudah oleh seluruh peserta.

METODE

Jenis penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif, yaitu penelitian yang mengumpulkan dan menganalisis data dalam bentuk angka atau data yang dapat diukur secara objektif. Penelitian ini dilaksanakan di Bali, Indonesia, selama periode empat bulan, yakni dari Oktober 2024 hingga Februari 2025. Sumber data yang digunakan dalam penelitian ini mencakup dua jenis data, yaitu data primer dan data sekunder. Metode pengumpulan data yang diterapkan dalam penelitian ini melibatkan penggunaan kuesioner serta studi pustaka untuk memperoleh informasi yang relevan. Alat uji yang digunakan untuk menganalisis data antara lain uji validitas, uji reliabilitas, uji asumsi klasik, dan regresi linier sederhana. Untuk menguji hipotesis yang diajukan, penelitian ini menggunakan uji-t guna mengetahui hubungan atau pengaruh antar variabel yang diteliti.

Populasi dan Sampel

Dalam penelitian ini, populasi yang diteliti adalah peserta BPJS Kesehatan di Kota Denpasar yang telah menggunakan aplikasi Mobile JKN. Berdasarkan data pada tahun 2024, tercatat sebanyak 378.394 peserta BPJS Kesehatan di Kota Denpasar yang aktif menggunakan aplikasi Mobile JKN.

Untuk pemilihan sampel, penelitian ini mengaplikasikan metode *simple random sampling*, yang merupakan teknik pengambilan sampel secara acak tanpa memperhatikan strata atau tingkatan dalam populasi. Jumlah sampel yang diambil sebanyak 100 orang, dengan perhitungan menggunakan rumus Slovin untuk menentukan besarnya sampel yang representatif dari populasi yang ada.

Metode Pengumpulan dan Analisis Data

Metode pengumpulan data dalam penelitian ini dilakukan melalui penyebaran kuesioner. Kuesioner disebarakan secara online dengan menggunakan barcode yang berisi tautan ke formulir Google (Google Form), yang kemudian diakses oleh responden yang dipilih untuk tujuan penelitian. Analisis data dilakukan dengan menggunakan metode analisis statistik untuk mengolah hasil kuesioner yang diperoleh. Pengujian hipotesis dalam penelitian ini dilakukan menggunakan perangkat lunak SPSS versi 26, yang memungkinkan peneliti untuk menguji hubungan antar variabel dan menentukan tingkat signifikansi hasil penelitian.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Karakteristik Responden

Berdasarkan hasil penyebaran kuesioner dalam penelitian ini, diperoleh gambaran karakteristik responden yang terdiri dari 100 responden, dengan berbagai variasi jenis kelamin, rentang usia, tingkat pendidikan, dan jenis pekerjaan. Hasil uji validitas instrumen menunjukkan bahwa semua variabel memiliki nilai r hitung $> r$ tabel sebesar 0,195 dan nilai $\text{Sig.} < 0,05$. Hal ini menunjukkan bahwa seluruh butir pernyataan atau indikator dari variabel independen dan dependen dalam penelitian ini terbukti valid. Sementara itu, untuk uji reliabilitas, sebuah variabel dikatakan reliabel jika nilai koefisien Cronbach's Alpha lebih besar dari 0,60 (Ghozali, 2016). Berdasarkan hasil uji reliabilitas dalam penelitian ini, dapat disimpulkan bahwa instrumen yang digunakan dapat dipercaya dan konsisten. Berikut ini disajikan hasil uji reliabilitas penelitian yang telah dilakukan:

Tabel 1. Uji Reliabilitas

Variabel	R hitung (Cronbach's Alpha)	r tabel (Cronbach's Alpha)	Keterangan
Kinerja Pegawai (X)	0,939	0,6	Reliabel
Kualitas Pelayanan (Y)	0,928	0,6	Reliabel

(Sumber : Data Primer Diolah, 2025)

Hasil Uji Asumsi Klasik Uji Normalitas

Tabel 2. Uji Normalitas

	Unstandarized Residual
N	100
Kolmogorov-Sminamov z	0,080
Asymp. Sig. (2-tailed)	0,110

(Sumber : Data Primer Diolah, 2025)

Berdasarkan hasil perhitungan, diperoleh nilai signifikansi (sig.) sebesar 0,110, yang lebih besar dari 0,05. Dengan demikian, hasil ini memenuhi asumsi normalitas. Oleh karena itu, dapat disimpulkan bahwa keseluruhan data yang diperoleh dalam penelitian ini memiliki distribusi normal.

Uji Heterokedastisitas

Tabel 3. Uji Heteroskedastisitas

Model	Unstandardized Coefficient		Standardized Coefficient	T	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
Constant	0.229	0.079		2.884	0,005
Kinerja Pegawai	-0.004	0.002	-0,178	-1.794	0,076

(Sumber : Data Primer Diolah, 2025)

Berdasarkan tabel 3 di atas yang menunjukkan hasil pengujian heteroskedastisitas menggunakan metode Glejser, dapat dilihat bahwa semua nilai signifikansi lebih besar dari 5% (0,05). Oleh karena itu, dapat disimpulkan bahwa model regresi yang digunakan memenuhi persyaratan, yaitu tidak terjadi heteroskedastisitas.

Hasil Analisis Regresi Linear Sederhana

Dalam penelitian ini, analisis regresi linier berganda diterapkan untuk mengukur sejauh mana variabel independen, yaitu Kinerja Pegawai (X), berpengaruh terhadap variabel dependen, yakni Kualitas Pelayanan (Y). Proses analisis dilakukan dengan menggunakan perangkat lunak SPSS versi 26. Hasil pengolahan data yang diperoleh dapat dilihat pada Tabel 4 berikut:

Tabel 4. Uji Regresi Linear Sederhana

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	T	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
Constant	12.194	2.553		4.776	0.000
Kinerja Pegawai	0.692	0.065	0.732	10.637	0.000
R	R Square		Adjusted R Square		F
0.732	0.536		0.531		113.140
					Sig.
					0.000

(Sumber : Data Primer Diolah, 2025)

$$Y = 12.194 + 0.692 X$$

Nilai konstanta positif sebesar 12.194 mengindikasikan bahwa meskipun tidak terjadi peningkatan dalam kinerja pegawai, kualitas pelayanan Mobile JKN tetap mengalami peningkatan sebesar 12.194. Sementara itu, koefisien regresi sebesar 0.692 menunjukkan bahwa setiap peningkatan kinerja pegawai sebesar 1% akan berkontribusi terhadap peningkatan kualitas pelayanan Mobile JKN sebesar 69.2%, mencerminkan hubungan positif dan signifikan antara kedua variabel tersebut.

Pengujian Hipotesis

Berdasarkan hasil analisis mengenai pengaruh kualitas pelayanan terhadap tingkat kepatuhan, diperoleh nilai signifikansi sebesar 0,000 dengan koefisien regresi sebesar 0,692. Karena nilai signifikansi 0,000 lebih kecil dari 0,05, maka hipotesis nol (H_0) ditolak dan hipotesis alternatif (H_1) diterima. Temuan ini mengindikasikan bahwa kinerja pegawai berkontribusi secara positif terhadap kualitas pelayanan yang diberikan melalui aplikasi Mobile JKN kepada peserta BPJS Kesehatan di Kantor Cabang Denpasar. Dengan kata lain, semakin baik kinerja pegawai, maka kualitas layanan yang diterima peserta juga semakin meningkat.

Hasil Uji Koefisien Determinasi (R^2)

Koefisien determinasi merupakan hasil dari pengkuadratan koefisien korelasi (R) yang dinyatakan dalam persentase untuk mengukur seberapa besar variabel independen mampu menjelaskan variabel dependen dalam sebuah model regresi. Rumus yang digunakan dalam perhitungannya adalah $D = (R^2 \times 100\%)$. Berdasarkan data yang tercantum dalam Tabel 4, nilai koefisien korelasi (R) diperoleh sebesar 0,732. Dengan demikian, nilai koefisien determinasi dapat dihitung sebagai berikut:

$$D = (R^2 \times 100\%)$$

$$D = ((0,732)^2 \times 100\%) = 0,536 \times 100\%$$

$$D = 53,6\%$$

Pembahasan Analisis Hasil Temuan

Penelitian ini dilaksanakan selama periode Oktober 2024 hingga Februari 2025 di Kantor BPJS Kesehatan Cabang Denpasar. Dengan jumlah pengguna aplikasi Mobile JKN di Kota Denpasar yang mencapai 378.394 orang pada tahun 2024, penelitian ini menentukan ukuran sampel menggunakan metode simple random sampling. Metode ini memungkinkan setiap anggota populasi memiliki kesempatan yang sama untuk terpilih, dan dalam penelitian ini, sebanyak 100 responden dipilih sebagai sampel untuk dianalisis.

Hasil penelitian mengungkapkan bahwa persepsi responden terhadap kinerja pegawai di Kantor BPJS Kesehatan Cabang Denpasar menunjukkan adanya variasi dalam indikator yang diukur. Indikator kuantitas memperoleh nilai rata-rata terendah, yaitu 3,81, dibandingkan dengan indikator lainnya. Hal ini mengindikasikan perlunya peningkatan dalam penyelesaian tugas serta tanggung jawab pegawai agar target yang telah ditentukan dapat tercapai secara optimal. Dengan perbaikan dalam aspek ini, diharapkan pelayanan dapat diberikan lebih efisien dan menyeluruh kepada peserta JKN yang menggunakan aplikasi Mobile JKN.

Kualitas pelayanan yang diberikan melalui aplikasi Mobile JKN secara umum dikategorikan baik, dengan indikator empati memperoleh skor rata-rata tertinggi, yaitu 4,08. Hal ini menunjukkan bahwa pengguna aplikasi merasa terbantu dengan kemudahan akses informasi serta pelayanan yang cepat. Namun, indikator daya tanggap memiliki skor terendah sebesar 3,87, meskipun masih berada dalam kategori baik. Hasil ini mencerminkan bahwa meskipun aplikasi Mobile JKN telah memberikan kemudahan dalam mendapatkan layanan,

masih diperlukan peningkatan dalam responsivitas layanan agar kebutuhan peserta BPJS Kesehatan dapat lebih terpenuhi secara optimal.

Pengaruh Kinerja Pegawai Terhadap Kualitas Pelayanan

Kinerja pegawai mencerminkan hasil kerja individu yang diukur berdasarkan kualitas serta kuantitas pencapaian dalam menjalankan tanggung jawab dan tugas pokok yang diberikan. Berdasarkan data yang diperoleh, kinerja pegawai terbukti memiliki pengaruh positif terhadap kualitas pelayanan. Hasil uji koefisien determinasi menunjukkan bahwa sebesar 53,6% peningkatan kualitas pelayanan dalam aplikasi Mobile JKN dipengaruhi oleh variasi kinerja pegawai. Sementara itu, sebesar 46,4% sisanya dipengaruhi oleh faktor lain di luar penelitian ini, seperti budaya organisasi, ketersediaan sarana dan prasarana, gaya kepemimpinan, serta variabel eksternal lainnya.

Uji normalitas yang dilakukan menunjukkan bahwa nilai Asymp.Sig (2-tailed) sebesar 0,110, yang berarti data memenuhi syarat normalitas. Analisis regresi linier sederhana menghasilkan persamaan regresi $Y = 12.194 + 0.692X$, dengan korelasi sebesar 0,732. Hasil uji regresi mengindikasikan bahwa setiap peningkatan 1% dalam kualitas pelayanan berkontribusi pada peningkatan kepatuhan sebesar 69,2%. Selain itu, hasil uji-T menunjukkan bahwa kualitas pelayanan memiliki pengaruh signifikan terhadap tingkat kepatuhan, dengan nilai t-hitung sebesar 10,637 yang lebih besar dibandingkan t-tabel 1,664, serta nilai signifikansi sebesar 0,000 yang lebih kecil dari 0,05.

Berdasarkan hasil penyebaran kuesioner, dapat disimpulkan bahwa kinerja pegawai memiliki dampak yang signifikan terhadap kualitas pelayanan dalam aplikasi Mobile JKN, dengan hasil keseluruhan yang dikategorikan baik. Temuan ini menunjukkan bahwa teori kinerja pegawai menurut Robbins (2006) serta teori kualitas pelayanan berdasarkan Parasuraman (1988), sebagaimana dikutip dalam jurnal Steven Darwin (2014), telah diterapkan secara efektif dalam meningkatkan kualitas layanan yang diberikan melalui aplikasi Mobile JKN.

KESIMPULAN DAN SARAN

Kesimpulan

Hasil penelitian menunjukkan bahwa kinerja pegawai BPJS Kesehatan Cabang Denpasar memiliki dampak positif dan signifikan terhadap kualitas pelayanan dalam aplikasi Mobile JKN. Analisis regresi linear mengungkapkan bahwa nilai beta sebesar 12.194, sedangkan uji t-test menghasilkan t-hitung sebesar 10.637 yang melebihi t-tabel 1.664 dengan tingkat signifikansi $0,000 < 0,05$. Dengan demikian, hipotesis nol (H_0) ditolak dan hipotesis alternatif (H_1) diterima, menegaskan bahwa peningkatan kinerja pegawai berperan besar dalam meningkatkan kualitas layanan aplikasi Mobile JKN bagi peserta BPJS Kesehatan di Cabang Denpasar.

Lebih lanjut, pengaruh kinerja pegawai terhadap kualitas pelayanan dalam aplikasi Mobile JKN tercatat sebesar 53,6%, sebagaimana ditunjukkan oleh nilai R square sebesar 0,536 dalam analisis regresi linear. Sementara itu, sebanyak 46,4% faktor lain turut memengaruhi kualitas pelayanan, termasuk aspek budaya organisasi, ketersediaan sarana dan prasarana, gaya kepemimpinan, serta faktor eksternal lainnya yang tidak dikaji dalam penelitian ini. Hal ini menunjukkan bahwa meskipun kinerja pegawai memiliki pengaruh yang dominan, terdapat faktor lain yang turut berkontribusi terhadap kualitas layanan yang diberikan kepada peserta.

Secara umum, kinerja pegawai di BPJS Kesehatan Cabang Denpasar tergolong baik, dengan nilai rata-rata keseluruhan sebesar 3,87. Indikator kualitas mendapatkan skor tertinggi, yakni 3,95, yang menunjukkan bahwa pegawai telah menjalankan tugasnya dengan cukup optimal. Sementara itu, kualitas layanan aplikasi Mobile JKN juga dinilai baik, dengan skor tertinggi sebesar 4,08 pada aspek kemudahan akses informasi bagi peserta. Namun, aspek penanganan keluhan serta penerimaan kritik dari pengguna memiliki skor terendah, yakni 3,78,

yang mengindikasikan bahwa masih terdapat ruang untuk perbaikan dalam meningkatkan responsivitas layanan terhadap umpan balik pengguna.

Saran

Berdasarkan kesimpulan di atas, beberapa saran diajukan untuk BPJS Kesehatan Cabang Denpasar. Hasil kuesioner menunjukkan bahwa indikator kuantitas dalam kinerja pegawai memiliki nilai rata-rata terendah dibandingkan indikator lainnya. Oleh karena itu, BPJS Kesehatan Cabang Denpasar dapat meningkatkan kualitas pelayanan aplikasi Mobile JKN dengan beberapa langkah perbaikan. Pertama, meningkatkan kapasitas teknis aplikasi melalui pembaruan sistem secara berkala untuk mengurangi gangguan teknis serta memastikan pegawai lebih responsif dalam menangani keluhan pengguna.

Kedua, melakukan sosialisasi dan edukasi kepada peserta BPJS Kesehatan mengenai penggunaan aplikasi secara optimal melalui pelatihan online atau kampanye informasi di media sosial dan fasilitas kesehatan. Selain itu, evaluasi rutin terhadap aplikasi Mobile JKN juga perlu dilakukan untuk mengukur efektivitas layanan berdasarkan kepuasan pengguna, kecepatan layanan, dan tingkat keberhasilan penyelesaian keluhan.

Untuk penelitian selanjutnya, disarankan agar faktor-faktor lain yang dapat memengaruhi kualitas pelayanan aplikasi Mobile JKN turut diteliti. Penelitian ini hanya berfokus pada pengaruh kinerja pegawai, sehingga variabel seperti budaya organisasi, sarana dan prasarana, serta gaya kepemimpinan dapat ditambahkan guna memberikan hasil penelitian yang lebih mendalam dan komprehensif.

DAFTAR PUSTAKA

- Arikunto, Suharsimi. 2002. *Metodelogi Penelitian*. Jakarta: Rineka Cipta
- DeLone, W., & McLean E. R. 2003. *The DeLone and McLean Model of Information System Success: A Ten Years Update*
- Hardiansyah. 2011. *Kualitas Pelayanan Publik: Konsep, Dimensi, Indikator dan Implementasinya*. Yogyakarta: Gava Media
- Ibrahim, Amin. 2008. *Teori dan Konsep Pelayanan Publik serta Implementasinya*. Jakarta: Mandar Maju
- Jogiyanto Hartono, M. (Ed.). (2018). *Metoda pengumpulan dan teknik analisis data*. Penerbit Andi.
- Mangkunegara, AA Anwar Prabu. 2009. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Bandung: PT Remaja Rosdakarya
- Sendow. 2007. *Pengukuran Kinerja Karyawan*. Jakarta: Gunung Agung
- Sugiyono. 2008. *Metode Penelitian Pendidikan: (Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D)*. Bandung: CV Alfabeta
- _____. 2014. *Metode Penelitian Pendidikan Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif. R&D Bandung* : CV Alfabeta
- _____. 2017. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif . R&D Bandung* : CV Alfabeta
- _____. 2022. *Metode Penelitian Kuantitatif*
- Thabrany, H. 2014. *Jaminan kesehatan nasional*. Indonesia: PT RajaGrafindo Persada.
- Lase, H., & Gulo, F. 2024. Pengaruh Aplikasi Mobile JKN Dan Kinerja Pegawai Terhadap Pelayanan Administrasi Pada BPJS Kesehatan Kantor Medan. *Innovative: Journal Of Social Science Research*. 4(2), 3500-3507.
- Putri, M. A. F., Wijaya, K. A. S., & Supriyanti, N. W. (2024). Efektivitas Aplikasi Mobile Jaminan Kesehatan Nasional (JKN) Dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan (Studi Kasus Kantor Badan Penyelenggara Jaminan Sosial Cabang Denpasar). *Socio-political Communication and Policy Review*, 1(2), 42-54.

- Sukardi., Rohani., Andi Hadidu. 2022. *Brand Equity And Service Quality Effects on Loyalty With An Intervening Variable of Customer Satisfaction. International Journal of Economics, Business and Accounting Research (IJEBAR)*. 6(2):732-746. Diakses melalui: <https://jurnal.stie-aas.ac.id/index.php/IJEBAR/article/download/5781/2292>.
- Ardianto, Intan. 2023. Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pendaftaran Online Pada Aplikasi Mobile JKN di Wilayah Kota Depok. Skripsi. Universitas Islam Negeri (Uin) Syarif Hidayatullah Jakarta.
- Sari, Mutia. 2021. Hubungan Kualitas Layanan Pada Aplikasi Mobile Jkn Dengan Tingkat Kepuasan Peserta BPJS Kesehatan Kota Jambi. Skripsi. Universitas Jambi.
- SARI, S. M. (2022). Pengaruh Kinerja Pegawai Terhadap Kualitas Pelayanan Administrasi Kependudukan Pada Kantor Camat Kecamatan Kunto Darussalam Kabupaten Rokan Hulu Skripsi Uin Sultan Syarif Kasim Riau).
- Sihotang, Fransiska Devada. 2023. Efektivitas Aplikasi Mobile Jaminan Kesehatan Nasional (JKN) Dalam Meningkatkan Pelayanan BPJS Kesehatan Di Rumah Sakit Tandun Nusa Lima Medika. Skripsi. Universitas Medan Area.
- Jaringan Dokumentasi dan Informasi Hukum Badan Pemeriksa Keuangan (JDIH BPK). 2004. *Undang - Undang Republik Indonesia Nomor 40 Tahun 2004 tentang Sistem Jaminan Sosial Nasional*. Diakses pada tanggal 26 April 2024. Melalui <https://peraturan.bpk.go.id/Details/40787>
- Jaringan Dokumentasi dan Informasi Hukum Badan Pemeriksa Keuangan (JDIH BPK). 2011. *Undang - Undang Republik Indonesia Nomor 24 Tahun 2011 tentang Badan Penyelenggara Jaminan Sosial*. Diakses pada tanggal 26 April 2024. Melalui <https://peraturan.bpk.go.id/Details/39268>
- Jaringan Dokumentasi dan Informasi Hukum Badan Pemeriksa Keuangan (JDIH BPK). 2022. Instruksi Presiden Nomor 1 Tahun 2022 tentang Optimalisasi Pelaksanaan Program Jaminan Kesehatan Nasional. Diakses pada tanggal 26 April 2024. Melalui [https://peraturan.bpk.go.id/Details/195699/inpres-no-1 tahun-2022](https://peraturan.bpk.go.id/Details/195699/inpres-no-1-tahun-2022)
- Sehat Negeriku. 2014. Presiden Luncurkan BPJS dan JKN. Diakses pada tanggal 01 November 2024. Melalui <https://sehatnegeriku.kemkes.go.id/baca/rilis-media/20140101/479441/presiden-luncurkan-bpjs-dan-jkn>
- Widodo Suyamto. 2023. BPJS Kesehatan Denpasar giatkan perluas jangkauan JKN. Antara Bali. Diakses pada tanggal 26 April 2024. Melalui <https://bali.antaranews.com/berita/326586/bpjs-kesehatan-denpasar-giatkan-layanan-keliling-perluas-jangkauan-jkn>
- Alfonsius Alfianus. 2019. BPJS Kesehatan Berikan Kemudahan Dengan Mobile JKN. Tribun Bali. Diakses pada tanggal 04 Desember 2024. Melalui <https://bali.tribunnews.com/2019/06/18/bpjs-kesehatan-berikan-kemudahan-dengan-mobile-jkn>