

## Pengukuran Layanan Pada Aplikasi Mobile JKN Menggunakan Metode Servqual

Andi Saryoko<sup>1</sup>, Hendri<sup>2</sup>, Sulaeman Hadi Sukmana<sup>3</sup>

<sup>1</sup>STMIK Nusa Mandiri  
e-mail: andi.asy@nusamandiri.ac.id

<sup>2</sup>STMIK Nusa Mandiri  
e-mail: hendri.hed@nusamandiri.ac.id

<sup>3</sup>STMIK Nusa Mandiri  
e-mail: sulaeman.sdu@bsi.ac.id

---

**Cara Sitasi:** Saryoko, A., Hendri, H., & Sukmana, S. H. (2019). Pengukuran Layanan Pada Aplikasi Mobile JKN Menggunakan Metode Servqual. *Paradigma - Jurnal Komputer dan Informatika*, 21(2), 157-166. doi:10.31294/p.v21i2.5412

---

**Abstract** - The Indonesian people in registering as members of the BPJS for Health can now be done in several ways: 1) registration by coming directly to the nearest BPJS office, 2) being able to register online on a computer, internet connected laptop on the <https://page/daftar.bpjs-kesehatan.go.id/> or 3) register online on the JKN mobile application with a smartphone or mobile. Research to analyze the level of community satisfaction with BPJS Health online registration on the JKN mobile application by applying the servqual method. In registering BPJS Health members online, the application provider must be able to give full attention to service quality (SERVQUAL). In the context of measuring service quality variables, Parasuraman, Zeithaml and Berry (1998) identified five dimensions of service quality measures including: Reliability, responsiveness, Assurance, Direct evidence (Tangibles), and Empathy (Empathy). This study aims to examine the level of satisfaction of BPJS Health members towards online registration services at BPJS Health especially for the Jakarta area by applying the SERVQUAL method, and to find out what factors should be prioritized on online registration with the JKN mobile application in order to meet community expectations. From this scientific research, it is hoped that it can be published in one of the national journals and can be announced at the National scientific meeting.

**Key Words:** Service Quality, Mobile JKN, Servqual Method

### PENDAHULUAN

Dengan perkembangan dunia teknologi informasi, maka pemanfaatan teknologi informasi sudah merambah kepada keperluan atau kebutuhan masyarakat, salah satunya pada proses pendaftaran BPJS Kesehatan. Tanpa adanya perkembangan teknologi maka sistem informasi dalam mencukupi kebutuhan masyarakat tentunya akan terhambat, sehingga sulit untuk membuat sebuah sistem informasi yang efektif dan efisien.

Badan Pengelola Jaminan Sosial (BPJS) Kesehatan dan Pemerintah Provinsi DKI Jakarta selatan memastikan pada awal tahun 2018 warga ibukota yang terdaftar dalam program Jaminan Kesehatan Nasional-Kartu Indonesia Sehat (JKN-KIS) mencapai 95%. Berdasarkan padanan data BPJS Kesehatan dengan Dukcapil Pemprov DKI Jakarta selatan pada November 2019 jumlah penduduk DKI Jakarta selatan yang telah terdaftar sebagai peserta

JKN-KIS sudah mencapai 8.141.263 jiwa. Sumber dari <https://jpp.go.id/humaniora/kesehatan/315109-awal-2018-sebanyak-95-warga-dki-jakarta-terdaftar-jkn-kis> .

Dengan berkembangnya teknologi informasi maka pendaftaran BPJS Kesehatan dapat dilakukan dengan beberapa cara. Pendaftaran dapat dilakukan dengan cara datang langsung ke kantor BPJS terdekat, yang kedua dapat melakukan pendaftaran secara online pada komputer, laptop yang terhubung internet pada laman <https://daftar.bpjs-kesehatan.go.id/> atau cara yang ketiga melakukan pendaftaran secara online pada aplikasi mobile JKN dengan smartphone atau Handphone. Untuk cara yang ketiga adalah cara yang paling praktis, karena saat ini Handphone ataupun Smartphone hampir semua kalangan masyarakat mempunyai atau memilikinya, jadi buat yang belum menjadi anggota BPJS Kesehatan silahkan segera mendaftarkan diri sebagai anggota BPJS Kesehatan

dengan cara online pada aplikasi mobile JKN dengan smartphone atau Handphone anda.

Penulis hendak melakukan penelitian untuk mengukur layanan masyarakat terhadap pendaftaran online BPJS Kesehatan pada aplikasi mobile JKN. Adapun metode yang penulis terapkan adalah metode servqual.

#### Tujuan Penelitian

1. Untuk menguji tingkat kepuasan anggota BPJS Kesehatan terhadap pelayanan pendaftaran online pada BPJS Kesehatan khususnya untuk wilayah Jakarta selatan dengan menerapkan metode SERVQUAL.
2. Untuk mengetahui faktor apa saja yang harus diprioritaskan pada pendaftaran online dengan aplikasi mobile JKN agar dapat memenuhi harapan masyarakat.

Berikut adalah beberapa penelitian dengan tujuan menguji sejauh mana instrument *SERVQUAL* dapat dipakai untuk mengukur kualitas layanan pada beberapa industri yang berbeda:

Identifikasi Preferensi Kepuasan Nasabah Bank X dengan aplikasi *Fuzzy Servqual*. Bank adalah perusahaan yang bergerak dibidang jasa maka dari itu kepuasan konsumen sangatlah berpengaruh besar agar hubungan konsumen dengan perusahaan menjadi harmonis. *Fuzzy Servqual* dipilih untuk membantu mempresentasikan ketidakpastian yang berhubungan dengan kesamaran, dalam hal ini *fuzzy servqual* sangat membantu dalam nasabah i penilaian pada kepuasan konsumen dalam kualitas pelayanan yang pernah dilakukan. Hasil analisa *fuzzy servqual* ternyata service quality yang dilakukan pihak Bank X selama ini masih belum dapat memenuhi kepuasan nasabah secara optimal, hal ini diunjukkan masih banyaknya nilai *servqual* negatif artinya ,asih ada nilai persepsi dibawah nilai harapan nasabah, maka dari itu perlu meningkatkan kualitas pelayanan yang meliputi beberapa variabel sebagai berikut bukti langsung, keandalan, jaminan, dan empati. (Imam dan Arif:2011).

Kepuasan nasabah dengan pendekatan *Fuzzy Servqual* dalam upaya peningkatan kualitas pelayanan dibengkel resmi Bajaj Padang. Karena tidak banyaknya mekanik yang mengerti kerusakan tentang jenis sepeda motor ini, maka pengguna sepeda motor jenis ini harus datang kebengkel resmi untuk dapat melakukan service rutin berkala ,dll. Maka dari itu perlu penilaian dalam meningkatkan kulatis pelayanan terhadap kepuasan pelanggan. Metode yang digunakan adalah metode *fuzzy servqual* untuk mengukur kepuasan pelanggan. Kelebihan dari penggunaan metode ini terletak pada kemampuannya untuk menangkap subjektifitas yang terjadi pada pengumpulan data yang diambil melalui kuesioner dan kemampuannya untuk mengetahui variabel-variabel yang harus diperhatikan untuk selalu ditingkatkan berdasarkan nilai potensial

kepuasan pelanggan, dengan cara mengukur tingkat persepsi dan harapan nasabah melalui kuesioner yang disusun berdasarkan dimensi *Servqual*. Sehingga perusahaan dapat menegtahui fasilitas-fasilitas apa saja yang dianggap penting dan berpengaruh terhadap kepuasan nasabah terhadap pelayanan bengkel tersebut. (Harto:2015)

Selain dari jurnal nasional, brikut penulis temukan di beberapa jurnal yang menggunakan metode *servqual*:

1. *Haksik Lee, Yongki Lee dan Dongkeun Yoo, The Determinants of Perceived Service quality and Its Relationship with Satisfaction, Journal of Service Marketing, Vol,14 No.3, 2000.*
2. *L. Jean harrison-Walker, Service quality in the Hair Industry Salon, Journal of Business Diciplines, Indiana University Southeast, Vol.1, 2000*
3. Sujatmiko, et.al., Upaya Peningkatan Pelayanan Terhadap Kepuasan Mahasiswa Berdasarkan Hasil Analisa Metode *SERVQUAL* dan Regresi Linier Berganda, JEMIS VOL. 1 NO. 1 TAHUN 2013 ISSN 2338-3925
4. *Thomas P Van Dyke dan Leon A. Kappleman, Department of Management College of Business and Economics University of Nevada, Las Vegas,Cautions on the ASSESS the Quality of Information Systems Services., Journal of Decisions Sciences, Vol. 30 No.3, 1999.*

#### Sejarah singkat BPJS Kesehatan

Pada tahun 1968 - Pemerintah Indonesia mengeluarkan kebijakan yang secara jelas mengatur pemeliharaan kesehatan bagi Pegawai Negeri dan Penerima Pensiun (PNS dan ABRI) beserta anggota keluarganya berdasarkan Keputusan Presiden Nomor 230 Tahun 1968. Menteri Kesehatan membentuk Badan Khusus di lingkungan Departemen Kesehatan RI yaitu Badan Penyelenggara Dana Pemeliharaan Kesehatan (BPDPK), dimana oleh Menteri Kesehatan RI pada waktu itu (Prof. Dr. G.A. Siwabessy) dinyatakan sebagai cikal-bakal Asuransi Kesehatan Nasional.

Pada tahun 1984 - Untuk lebih meningkatkan program jaminan pemeliharaan kesehatan bagi peserta dan agar dapat dikelola secara profesional, Pemerintah menerbitkan Peraturan Pemerintah Nomor 22 Tahun 1984 tentang Pemeliharaan Kesehatan bagi Pegawai Negeri Sipil,Penerima Pensiun (PNS, ABRI dan Pejabat Negara) beserta anggota keluarganya. Dengan Peraturan Pemerintah Nomor 23 Tahun 1984, status badan penyelenggara diubah menjadi Perusahaan Umum Husada Bhakti. Pada tahun 1991 - Berdasarkan Peraturan Pemerintah Nomor 69 Tahun 1991, kepesertaan program jaminan pemeliharaan kesehatan yang dikelola Perum Husada Bhakti ditambah dengan Veteran dan Perintis Kemerdekaan beserta anggota keluarganya. Di samping itu, perusahaan diijinkan

memperluas jangkauan kepesertaannya ke badan usaha dan badan lainnya sebagai peserta sukarela. Pada tahun 1992 - Berdasarkan Peraturan Pemerintah Nomor 6 Tahun 1992 status Perum diubah menjadi Perusahaan Perseroan (PT Persero) dengan pertimbangan fleksibilitas pengelolaan keuangan, kontribusi kepada Pemerintah dapat dinegosiasi untuk kepentingan pelayanan kepada peserta dan manajemen lebih mandiri.

Pada tahun 2005 - PT. Askes (Persero) diberi tugas oleh Pemerintah melalui Departemen Kesehatan RI, sesuai Keputusan Menteri Kesehatan RI Nomor 1241/MENKES/SK/XI/2004 dan Nomor 56/MENKES/SK/I/2005, sebagai Penyelenggara Program Jaminan Kesehatan Masyarakat Miskin (PJKMM/ASKESKIN).

Dasar Penyelenggaraan BPJS Kesehatan :

1. UUD 1945,
2. UU No. 23/1992 tentang Kesehatan,
3. UU No.40/2004 tentang Sistem Jaminan Sosial Nasional (SJSN),
4. Keputusan Menteri Kesehatan Nomor 1241/MENKES/SK/XI/2004 dan Nomor 56/MENKES/SK/I/2005.

Prinsip Penyelenggaraan BPJS Kesehatan mengacu pada :

1. Diselenggarakan secara serentak di seluruh Indonesia dengan azas gotong royong sehingga terjadi subsidi silang.
2. Mengacu pada prinsip asuransi kesehatan social.
3. Pelayanan kesehatan dengan prinsip managed care dilaksanakan secara terstruktur dan berjenjang.
4. Program diselenggarakan dengan prinsip nirlaba.
5. Menjamin adanya probabilitas dan ekuitas dalam pelayanan kepada peserta.
6. Adanya akuntabilitas dan transparansi yang terjamin dengan mengutamakan prinsip kehati-hatian, efisiensi dan efektifitas.

2014 - Mulai tanggal 1 Januari 2014, PT Askes Indonesia (Persero) berubah nama menjadi BPJS Kesehatan sesuai dengan Undang-Undang no. 24 tahun 2011 tentang BPJS.

Berdasarkan UU BPJS pasal 14 bahwa setiap warga negara Indonesia dan warga asing yang sudah berdiam di Indonesia selama minimal enam bulan wajib menjadi anggota BPJS. Setiap perusahaan wajib mendaftarkan pekerjanya sebagai anggota BPJS. Sedangkan orang atau keluarga yang tidak bekerja pada perusahaan wajib mendaftarkan diri dan anggota keluarganya pada BPJS. Setiap peserta BPJS akan ditarik iuran yang besarnya ditentukan kemudian. Sedangkan bagi warga miskin, iuran BPJS ditanggung pemerintah melalui program Bantuan Iuran.

Menjadi peserta BPJS tidak hanya wajib bagi pekerja di sektor formal, namun juga pekerja informal. Pekerja informal juga wajib menjadi

anggota BPJS Kesehatan. Para pekerja wajib mendaftarkan dirinya dan membayar iuran sesuai dengan tingkatan manfaat yang diinginkan.

Jaminan kesehatan secara universal diharapkan bisa dimulai secara bertahap pada 2014 dan pada 2019, diharapkan seluruh warga Indonesia sudah memiliki jaminan kesehatan tersebut. Menteri Kesehatan Nafsiah Mboi menyatakan BPJS Kesehatan akan diupayakan untuk menanggung segala jenis penyakit namun dengan melakukan upaya efisiensi.

Di antara berbagai metode pengukuran kualitas pelayanan, SERVQUAL merupakan metode yang paling banyak digunakan. Secara lengkap, SERVQUAL mengukur lima *gap* (kesenjangan), tetapi yang menjadi titik tekan dan perhatian adalah *Gap* antara persepsi dan harapan pelanggan. Pengukuran variabel kualitas pelayanan dikenal sebagai model *service quality* (SERVQUAL). (Suljowo:2008)

Pengukuran kualitas jasa dalam model *Servqual* ini didasarkan pada skala multiitem yang dirancang untuk mengukur harapan dan persepsi pelanggan. Serta *Gap* diantara keduanya pada lima dimensi kualitas jasa yaitu (*Reliability*, daya tanggap, jaminan, *Empaty* dan Bukti fisik), kelima dimensi kualitas tersebut dijabarkan dalam beberapa butir pertanyaan untuk atribut harapan dan variabel persepsi berdasarkan skala *likert*. Skor *Servqual* untuk tiap pasang pertanyaan bagi masing-masing pelanggan dapat dihitung berdasarkan rumus berikut (Zeithalm, et, al.,1985)

$$\text{Skor Servqual} = \text{Skor Persepsi} - \text{Skor Harapan}$$

Skor *Gap* kualitas jasa pada berbagai level secara rinci dapat dihitung berdasarkan:

1. *Item-by-item analysis*, misal  $P_1 - H_1$ ,  $P_2 - H_2$ , dst.

Dimana P = Persepsi dan H = Harapan

2. *Dimensi-by-dimensi analysis*, contoh:  $(P_1 + P_2 + P_3 + P_4 / 4) - (H_1 + H_2 + H_3 + H_4 / 4)$  dimana  $P_1$  sampai  $P_4$  dan  $H_1$  sampai  $H_4$  mencerminkan 4 pernyataan persepsi dan harapan berkaitan dengan dimensi tertentu.

3. Perhitungan ukuran tunggal kualitas jasa/*gap servqual* yaitu  $(P_1 + P_2 + P_3 + \dots + P_{22} / 22) - (H_1 + H_2 + H_3 + \dots + H_{22} / 22)$

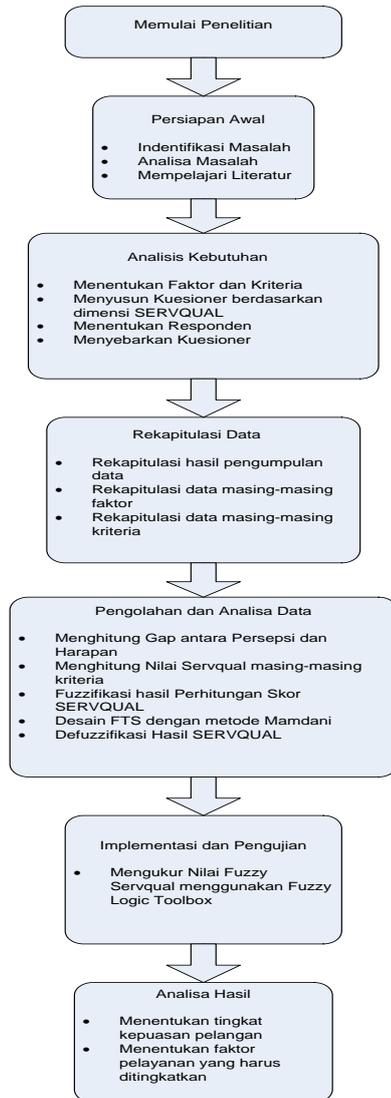
4. Untuk menganalisis kualitas akan jasa pelayanan yang telah diberikan, maka digunakan rumus :

$$\text{Qualitas (Q)} = \frac{\text{Persepsi (P)}}{\text{Harapan (H)}}$$

Jika Kualitas (Q)  $\geq 1$ , maka kualitas pelayanan dikatakan baik.

## METODOLOGI PENELITIAN

Metode yang penulis terapkan dalam melakukan penelitian ini adalah dengan Metode Kualitatif studi kasus pada pendaftaran online BPJS Kesehatan pada aplikasi mobile JKN wilayah Jakarta selatan dengan menerapkan metode SERVQUAL untuk mengukur dan mengetahui tingkat kepuasan masyarakat pendaftaran online BPJS Kesehatan pada aplikasi mobile JKN.



Sumber: Bakhtiar, dkk(2010)

**Gambar 1 Tahap Penelitian**

Berdasarkan kerangka kerja pada III.1 maka masing-masing langkahnya dapat diuraikan seperti berikut ini:

1. **Identifikasi Ruang Lingkup**  
Pada tahap ini akan didefinisikan ruang lingkup permasalahan dan merumuskan masalah serta batasan masalah dalam pendaftaran online BPJS Kesehatan pada aplikasi mobile JKN agar gambarannya jelas

dan bahasan tidak melebar sesuai dengan topik.

2. **Analisis Masalah**  
Langkah analisis permasalahan adalah langkah untuk dapat memahami masalah yang telah ditentukan pada ruang lingkup atau batasan masalahnya. Teknik analisis yang digunakan dapat dilakukan dengan beberapa tahap berikut :
  - a. Tahap *identify* yaitu : mengidentifikasi permasalahan yang terjadi,
  - b. Tahap *understand* yaitu : memahami lebih lanjut tentang permasalahan yang ada dengan cara melakukan pengumpulan data yang dibutuhkan,
  - c. Tahap *analyze* yaitu : mencari kelemahan-kelemahan sistem yang ada dan mengumpulkan informasi tentang kebutuhan-kebutuhan lebih lanjut tentang harapan masyarakat terhadap pendaftaran online BPJS Kesehatan pada aplikasi Mobile JKN.
3. **Mempelajari Literatur** yang berkaitan dengan judul  
Setelah menganalisis masalah dan menentukan tujuan yang akan dicapai, maka perlu untuk mempelajari literatur yang berhubungan dengan permasalahan yang terjadi dalam pendaftaran online BPJS Kesehatan pada aplikasi mobile JKN. Sumber literatur biasa didapatkan dari perpustakaan, jurnal internasional, artikel, yang membahas tentang *metode service quality*, sistem pelayanan, analisis kepuasan masyarakat tentang pendaftaran online BPJS Kesehatan pada aplikasi mobile JKN serta bahan bacaan lain yang dapat mendukung penelitian.
4. **Menentukan Faktor dan Kriteria**  
Faktor dan Kriteria dalam penelitian tentang kualitas pelayanan ini mengacu kepada 5 Dimensi *Servqual* :
  - a. *Tangible s* (bukti terukur)
  - b. *Responsiveness* (daya tanggap)
  - c. *Realiability* (keandalan)
  - d. *Assurance* (jaminan)
  - e. *Empathy* (empati)
5. **Menyusun dan Menyebarkan Kuesioner**  
Data yang akan dipakai adalah data primer dan data sekunder, di mana data tersebut didapatkan dari *responden* / masyarakat yang telah melakukan pendaftaran online BPJS Kesehatan pada aplikasi mobile JKN. Metode pengumpulan data yang digunakan adalah metode servel yaitu teknik pengumpulan dan analisis data yang berupa opini dan *responden* yang diteliti melalui tanya jawab, dalam metode survey ini penulis menggunakan kuesioner (pertanyaan tertulis) yang dibuat mengacu

kepada 5 Dimensi SERVQUAL, dan untuk pengisiannya menggunakan skala likert 5 Point sebagai panduan untuk melihat kepuasan masyarakat yang telah melakukan pendaftaran online BPJS Kesehatan pada aplikasi mobile JKN.

6. Rekapitulasi Hasil Pengumpulan Data  
 Data yang diperoleh melalui kuesioner yang telah disebar ke masyarakat yang telah melakukan pendaftaran online BPJS Kesehatan pada aplikasi mobile JKN, selanjutnya akan dikumpulkan dan disusun dalam bentuk tabulasi, data akan dikelompokkan berdasarkan masing-masing kriteria dan faktor pelayanan pada pendaftaran online BPJS Kesehatan pada aplikasi mobile JKN.
7. Pengolahan Data dan Analisis Data
  - a. Data yang telah dikumpulkn selanjutnya akan diolah untuk dapat menentukan rata-rata skor persepsi dan harap dari masyarakat mengenai kualitas pelayanan pada pendaftaran online BPJS Kesehatan pada aplikasi mobile JKN.
  - b. Selanjutnya akan dihitung Gap antara persepsi dan harapan dengan cara mengurangkan nilai persepsi dengan nilai skor harapan.
  - c. Setelah didapatkan nilai Gap selanjutnya akan dihitung skor *SERVQUAL* dengan cara menghitung rata-rata Gap antar kriteria.
  - d. Agar hasil perhitungan *SERVQUAL* lebih akurat maka selanjutnya akan dilakukan perhitungan skor *SERVQUAL*.
8. Implementasi dan Pengujian  
 Selanjutnya akan dilakukan implementasi dan analisis Fuzzy *Servqual* dengan *rule-rule* yang sudah disusun.
9. Hasil dan Kesimpulan  
 Langkah selanjutnya adalah menarik kesimpulan dari pengujian sistem dengan yang ada dilapangan dan mencocokkan hasilnya.

## HASIL DAN PEMBAHASAN

Hasil pendistribusian dari penelitian disajikan sebagai berikut ini :

### 1. Jenis Kelamin

Jenis kelamin termasuk salah satu dari faktor yang tentunya berpengaruh pada karakteristik dari seseorang. Maka dari itu diperlukan hal semacam ini agar peneliti dapat mengetahui hasil dari kuesioner sehingga dapat membandingkan hasil nilai yang cukup signifikan dari para pengisi kuesioner atau responden :

**Tabel 1. – Jenis Kelamin Responden**

Jenis Kelamin	Jumlah Responden	Persentasi
Laki-Laki	76	76%
Perempuan	24	24%
Total	100	100%

### 2. Usia

Usia termasuk salah satu dari faktor yang tentunya berpengaruh pada karakteristik dari seseorang. Maka dari itu diperlukan hal semacam ini agar peneliti dapat mengetahui hasil dari kuesioner sehingga dapat membandingkan hasil nilai yang cukup signifikan dari para pengisi kuesioner atau responden :

**Tabel 2. – Usia Responden**

Usia	Jumlah Responden	Persentasi
<30	78	78%
>30	22	22%
Total	100	100%

Berdasarkan yang tertera pada tabel 2 dapat diketahui bahwa untuk umur responden yang terbanyak adalah yang berumur  $\leq 30$  tahun sebanyak 78 orang (78%), diikuti dengan usia responden yang memiliki usia  $> 30$  tahun sebanyak 22 orang (22%), dengan hasil presentase diatas dapat dilihat bahwa tidak adanya perbedaan yang mencolok antara usia  $\leq 30$  tahun dengan usia yang berumur  $> 30$  tahun.

### 3. Pendidikan

Pada pendidikan, disini sangat diperlukan adanya suatu jumlah yang nantinya akan dijadikan perbandingan tersendiri dan menentukan jumlah responden dari pendidikan yang berbeda , berikut adalah tabel untuk lokasi responden :

**Tabel 3. - Pendidikan responden**

Pendidikan	Jumlah Responden	Persen tasi
Sekolah Dasar (SD)	0	0%
Sekolah Menengah Pertama (SMP)	1	1%
Sekolah Menengah Atas (SMA)	22	22%
Perguruan Tinggi (PT)	77	77%
Total	100	100%

Berdasarkan tabel 3 dapat dilihat bahwa untuk pendidikan pengguna *website* yang terbanyak adalah dengan pendidikan di Perguruan Tinggi yaitu sebanyak 77 orang (77%), dan diikuti dengan pendidikan Sekolah Menengah Atas (SMA) yaitu dengan sebanyak 22 orang (22%), sedangkan pendidikan Sekolah Menengah Pertama (SMP) 1 responden atau 1% saja dan Pendidikan Sekolah

Dasar adalah 0 atau 0% responden. Dalam hasil persentasi diatas dapat dilihat terjadi perbedaan yang mencolok dengan pendidikan tingkat Perguruan Tinggi.

4. Pekerjaan

Pada Pekerjaan, disini sangat diperlukan adanya suatu jumlah yang nantinya akan dijadikan perbandingan tersendiri dan menentukan jumlah responden dari pekerjaan yang berbeda , berikut adalah tabel untuk lokasi responden :

**Tabel 4. - Pekerjaan responden**

Pekerjaan	Jumlah Responden	Persentasi
PNS	1	1%
Karyawan Swasta	77	77%
Petani/Buruh	0	0%
Lain-Lain	22	22%
Total	100	100%

Berdasarkan tabel 4 dapat dilihat bahwa untuk bidang pekerjaan pengguna *website* yang terbanyak adalah dengasn Pekerjaan Karyawan Swasta yaitu sebanyak 77 orang (77%), dan diikuti dengan pekerjaan lain-lain yaitu dengan sebanyak 22 orang (22%), sedangkan pekerja PNS 1 responden atau 1% saja dan pekerja petani/buruh adalah 0 atau 0% responden. Dalam hasil persentasi diatas dapat dilihat terjadi perbedaan yang mencolok pada pekerja karyawan swasta.

Di bawah ini perhitungan manual untuk mencari nilai uji validitas pada setiap pertanyaan :

1. Validitas pertanyaan X1

**Tabel 5. - Penolong Uji Validitas Pertanyaan X1**

k(x1)	x	y	xy	x <sup>2</sup>	y <sup>2</sup>
1	4	122	488	16	14884
2	5	184	920	25	33856
3	3	111	333	9	12321
4	3	134	402	9	17956
5	3	114	342	9	12996
6	4	138	552	16	19044
7	5	175	875	25	30625
8	5	168	840	25	28224
9	3	171	513	9	29241
10	4	171	684	16	29241
11	4	159	636	16	25281

12	4	147	588	16	21609
13	4	156	624	16	24336
14	5	168	840	25	28224
15	4	157	628	16	24649
16	4	144	576	16	20736
17	4	155	620	16	24025
18	4	151	604	16	22801
19	2	127	254	4	16129
20	4	135	540	16	18225
21	4	152	608	16	23104
22	4	159	636	16	25281
23	5	189	945	25	35721
24	4	142	568	16	20164
25	4	165	660	16	27225
26	4	154	616	16	23716
27	4	150	600	16	22500
28	4	132	528	16	17424
29	3	142	426	9	20164
30	4	162	648	16	26244
31	3	161	483	9	25921
32	3	157	471	9	24649
33	4	165	660	16	27225
34	5	178	890	25	31684
35	4	135	540	16	18225
36	4	89	356	16	7921
37	3	145	435	9	21025
38	3	142	426	9	20164
39	4	156	624	16	24336
40	3	126	378	9	15876
41	4	131	524	16	17161
42	3	69	207	9	4761
43	3	158	474	9	24964
44	4	126	504	16	15876
45	3	136	408	9	18496
46	5	137	685	25	18769
47	4	163	652	16	26569
48	5	156	780	25	24336
49	3	129	387	9	16641
50	1	73	73	1	5329
51	5	153	765	25	23409
52	5	159	795	25	25281

53	5	190	950	25	36100
54	5	160	800	25	25600
55	5	166	830	25	27556
56	4	135	540	16	18225
57	4	156	624	16	24336
58	5	170	850	25	28900
59	4	152	608	16	23104
60	5	177	885	25	31329
61	5	174	870	25	30276
62	4	137	548	16	18769
63	5	167	835	25	27889
64	4	128	512	16	16384
65	5	150	750	25	22500
66	4	132	528	16	17424
67	4	158	632	16	24964
68	5	150	750	25	22500
69	5	172	860	25	29584
70	1	51	51	1	2601
71	1	77	77	1	5929
72	3	104	312	9	10816
73	5	140	700	25	19600
74	5	155	775	25	24025
75	4	139	556	16	19321
76	4	141	564	16	19881
77	5	190	950	25	36100
78	4	126	504	16	15876
79	5	160	800	25	25600
80	4	151	604	16	22801
81	3	129	387	9	16641
82	5	161	805	25	25921
83	4	133	532	16	17689
84	4	123	492	16	15129
85	4	133	532	16	17689
86	5	177	885	25	31329
87	5	158	790	25	24964
88	5	166	830	25	27556
89	4	146	584	16	21316
90	5	177	885	25	31329
91	5	168	840	25	28224
92	4	162	648	16	26244
93	5	147	735	25	21609

94	4	151	604	16	22801
95	5	181	905	25	32761
96	5	137	685	25	18769
97	5	168	840	25	28224
98	4	143	572	16	20449
99	5	168	840	25	28224
100	5	168	840	25	28224
total	409	14782	62107	1755	2247646

$$r_{hitung} = \frac{n(\sum XY) - (\sum X)(\sum Y)}{\sqrt{[n \sum X^2 - (\sum X)^2][n \sum Y^2 - (\sum Y)^2]}}$$

$$= \frac{(100(62107)) - ((409)(14782))}{\sqrt{[(100(1755)) - ((409)^2)][100(2247646) - ((14782)^2)]}}$$

$$= \frac{(6210700) - (6045838)}{\sqrt{(8219)(6257076)}}$$

$$= \frac{164862}{226775,02}$$

$$= 0,727$$

Berdasarkan tabel yang tertera diatas, dapat dilihat bahwa untuk variabel pertanyaan X1, mengenai Tampilan aplikasi mobile JKN pada halaman utama (beranda) berisi informasi yang jelas, telah memperoleh respon yang sangat positif atau memuaskan dari hati responden, dengan rata-rata responden menjawab, sangat setuju dan setuju pada pertanyaan tersebut, untuk perhitungan nilai validitas, penulis menggunakan rumus kolerasi *pearson product moment*, untuk melihat data itu *valid* atau tidak. Jika nilai lebih besar dari  $r_{tabel}$  0,256 bisa dikatakan nilai tersebut *valid*, jika nilai lebih kecil dari  $r_{tabel}$  0,256 maka perlu ditinjau ulang pada penyusunan kuesioner.

## 2. Validitas pertanyaan X2

**Tabel 6. - Penolong Uji Validitas Pertanyaan X2**

k(x2)	x	y	xy	x <sup>2</sup>	y <sup>2</sup>
1	5	122	610	25	14884
2	5	184	920	25	33856
3	3	111	333	9	12321
4	4	134	536	16	17956

5	3	114	342	9	12996
6	3	138	414	9	19044
7	5	175	875	25	30625
8	5	168	840	25	28224
9	5	171	855	25	29241
10	5	171	855	25	29241
11	3	159	477	9	25281
12	4	147	588	16	21609
13	5	156	780	25	24336
14	4	168	672	16	28224
15	4	157	628	16	24649
16	4	144	576	16	20736
17	4	155	620	16	24025
18	4	151	604	16	22801
19	2	127	254	4	16129
20	3	135	405	9	18225
21	5	152	760	25	23104
22	5	159	795	25	25281
23	5	189	945	25	35721
24	5	142	710	25	20164
25	4	165	660	16	27225
26	4	154	616	16	23716
27	5	150	750	25	22500
28	4	132	528	16	17424
29	3	142	426	9	20164
30	4	162	648	16	26244
31	5	161	805	25	25921
32	4	157	628	16	24649
33	4	165	660	16	27225
34	5	178	890	25	31684
35	4	135	540	16	18225
36	3	89	267	9	7921
37	3	145	435	9	21025
38	5	142	710	25	20164
39	5	156	780	25	24336
40	3	126	378	9	15876
41	4	131	524	16	17161
42	2	69	138	4	4761
43	5	158	790	25	24964
44	3	126	378	9	15876
45	4	136	544	16	18496

46	4	137	548	16	18769
47	4	163	652	16	26569
48	5	156	780	25	24336
49	4	129	516	16	16641
50	2	73	146	4	5329
51	5	153	765	25	23409
52	5	159	795	25	25281
53	5	190	950	25	36100
54	5	160	800	25	25600
55	4	166	664	16	27556
56	3	135	405	9	18225
57	5	156	780	25	24336
58	5	170	850	25	28900
59	5	152	760	25	23104
60	5	177	885	25	31329
61	5	174	870	25	30276
62	4	137	548	16	18769
63	5	167	835	25	27889
64	4	128	512	16	16384
65	5	150	750	25	22500
66	4	132	528	16	17424
67	4	158	632	16	24964
68	5	150	750	25	22500
69	5	172	860	25	29584
70	1	51	51	1	2601
71	1	77	77	1	5929
72	4	104	416	16	10816
73	5	140	700	25	19600
74	4	155	620	16	24025
75	5	139	695	25	19321
76	5	141	705	25	19881
77	5	190	950	25	36100
78	4	126	504	16	15876
79	5	160	800	25	25600
80	4	151	604	16	22801
81	3	129	387	9	16641
82	5	161	805	25	25921
83	4	133	532	16	17689
84	4	123	492	16	15129
85	3	133	399	9	17689
86	5	177	885	25	31329

87	5	158	790	25	24964
88	5	166	830	25	27556
89	3	146	438	9	21316
90	5	177	885	25	31329
91	5	168	840	25	28224
92	4	162	648	16	26244
93	5	147	735	25	21609
94	4	151	604	16	22801
95	5	181	905	25	32761
96	5	137	685	25	18769
97	5	168	840	25	28224
98	4	143	572	16	20449
99	5	168	840	25	28224
100	5	168	840	25	28224
total	422	14782	64144	1868	2247646

$$r_{hitung} = \frac{n \cdot (\sum XY) - (\sum X) \cdot (\sum Y)}{\sqrt{[n \cdot \sum X^2 - (\sum X)^2] \cdot [n \cdot \sum Y^2 - (\sum Y)^2]}}$$

$$= \frac{(100(64144)) - ((422)(14782))}{\sqrt{[(100(1868)) - ((422)^2)][100(2247646) - ((14782)^2)]}}$$

$$= \frac{6414400 - 6238004}{233530,89}$$

$$= 0,755$$

Berdasarkan tabel yang tertera diatas, dapat dilihat bahwa untuk variabel pertanyaan X2, mengenai aplikasi mobile JKN berisi informasi yang lengkap tentang data pembelian tiket kereta api, telah memperoleh respon dalam konfirmasi yang memuaskan dari hati responden, dengan rata-rata responden menjawab, setuju dan netral pada pertanyaan tersebut, untuk perhitungan nilai validitas, penulis menggunakan rumus kolerasi *pearson product moment*, untuk melihat data itu *valid* atau tidak. Jika nilai lebih besar dari  $r_{tabel}$  0,256 bisa dikatakan nilai tersebut *valid*, jika nilai lebih kecil dari  $r_{tabel}$  0,256 maka perlu ditinjau ulang pada penyusunan kuesioner.

## KESIMPULAN

Kesimpulan yang dari penelitian ini adalah masyarakat merasa senang atau puas dengan adanya aplikasi mobile JKN, yang telah memberikan nilai positif atau memuaskan pada setiap pertanyaan yang dapat kita dilihat pada jumlah nilai pembobotan dan nilai rata-rata jawaban masyarakat pada setiap

pertanyaan yang dipilih oleh masyarakat pengguna aplikasi mobile JKN.

Dari semua faktor/instrumen pada servqual ternyata dapat memenuhi harapan masyarakat pengguna aplikasi mobile JKN karena jawaban konsumen sudah sangat memuaskan atau di atas yang diharapkan.

## REFERENSI

Bakhtiar, Arfan. Aries Susanty, Fildariani Massay. 2010. Analisis Kualitas Pelayanan Yang Berpengaruh Terhadap Kepuasan Pelanggan Menggunakan Metode SERVQUAL dan Model Kano (Studi Kasus: PT. PLN UPJ Semarang Selatan). Jurnal J@TI UNDIP, Vol V, No.2 Mei 2010

Harijono, Hilda, dan Bobby Oedy P. Soepangkat. 2011. Upaya Peningkatan Kualitas Layanan Farmasi RSK. ST Vincentius A Paulo Surabaya Dengan Menggunakan Metode Servqual dan QFD. Prosiding Seminar Nasional Manajemen Teknologi XIV. Program Studi MMT-ITS, Surabaya 23 Juli 2011

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

<http://wartakota.tribunnews.com/2019/03/13/pengguna-mobile-jkn-di-jaksel-sebanyak-106237-peserta>

<https://www.panduanbpjs.com/tarif-bpjs-kesehatan-terbaru/>

Kusumawardani, dian prakasiwi, Poerwanto, dan Iswono, Sugeng. *Customers Satisfaction Analisis On Quality Service Of Sritanjung Economy AC Class PT. Kereta Api Indonesia (Perseero)*. Artikel Ilmiah Hasil Penelitian Mahasiswa 2013, I (1). Universitas Jember

L. Jean harrison-Walker, *Service quality in the Hair Industry Salon, Journal of Business Dicipines, Indiana University Southeast, Vol.1, 2000*

Parasuraman, et al. (1998). *Service quality: A multiple item scale for measuring consumer perception of service quality*

Soedjono, Monika. 2012. Analisis Dan Usulan Perbaikan Kualitas Layanan Menggunakan Integrasi Metode Servqual, Model Kano, Dan CFD di Warung Ipang Cabang Mayjend Sungkono Surabaya. *Jurnal Ilmiah Mahasiswa Universitas Surabaya* Vol 1 No.1. 2012

Sujalwo et.al (2008). *Servqual* Sebagai Salah Satu Alat Ukur Kualitas Pelayanan Masjid Al-Amin Metuk Kidul Klaten, *Jurnal Teknik Industri*, Vol .11, No. 1, Maret 2008: 32 – 44

Sujatmiko, et.al., Upaya Peningkatan Pelayanan Terhadap Kepuasan Mahasiswa Berdasarkan Hasil Analisis Metode *SERVQUAL* dan Regresi Linier Berganda, *JEMIS VOL. 1 NO. 1 TAHUN 2013* ISSN 2338-3925

*Thomas P Van Dyke dan Leon A. Kappleman, Department of Management College of Business and Economics University of Nevada, Las Vegas, Cautions on the ASSESS the Quality of Information Systems Services., Journal of Decisions Sciences, Vol. 30 No.3, 1999.*

Zeithaml, Valarie A., Leonard L. Berry, and A. Parasuraman. (1985). *Problem and Strategis in Services in Strategis in Services Marketing. Journal of Marketing*, April. pp.35-48.

## PROFIL PENULIS



Andi Saryoko, M.Kom. Lahir di kota Klaten, Jawa Tengah pada tanggal 04 Oktober 1981. Tamat program Diploma III (D3) tahun 2005 Program Studi Komputerisasi Akuntansi di AMIK BSI Jakarta, Tamat S1 tahun 2008 Program Studi Sistem Informasi di STMIK Nusa Mandiri Jakarta, Tamat S2 tahun 2011 Program Studi Ilmu Komputer (S2) Konsentrasi Management Information System (Ilmu Komputer) di Program Pasca Sarjana STMIK Nusamandiri Jakarta. Menjadi Dosen tetap di AMIK BSI Jakarta sejak tahun 2008, dan memiliki Jabatan Fungsional Dosen Asisten Ahli TMT 1 April 2014, dan Lektor TMT 1 Desember 2018. Menjadi Dosen Tetap STMIK Nusa mandiri Jakarta sejak tahun 2014. Sudah pernah melakukan penelitian dan artikelnya pernah terbit di beberapa jurnal, antara lain Jurnal Teknologi, Jurnal Cakrawala, dan Jurnal Pilar, Jurnal Paradigma, Jurnal Perspektif, Jurnal Sistem Informasi, dll. Penulis mengucapkan terimakasih kepada semua pihak yang tidak bisa penulis sebutkan satu persatu yang telah membantu penulis dalam melakukan penelitian ini. Penulis juga mengucapkan rasa terimakasih yang sedalam-dalamnya kepada Kementerian Riset Dikti yang telah membiayai penulis dalam melakukan penelitian ini. Pendanaan penelitian ini berdasarkan Surat Keputusan Nomor T/140/E3/RA.00/2019 dan perjanjian / Kontrak Nomor 63/AKM/MONOPNT/2019.