

ANALISIS KEPUASAN PESERTA TERHADAP APLIKASI MOBILE JKN MENGUNAKAN IMPORTANCE PERFORMANCE ANALYSIS

Asif Zinda Nihriroh, Deni Arifianto, Amalina Maryam

Program Studi Teknik Informatika, Fakultas Teknik, Universitas
Muhammadiyah Jember

zindariroh@gmail.com, deniarifianto@unmuhjember.ac.id,
amalinamaryam@unmuh.ac.id

Abstrak

Mobile JKN merupakan aplikasi yang diluncurkan oleh BPJS Kesehatan guna untuk mempermudah masyarakat dalam melakukan pelayanan administrasi seperti perubahan faskes, cek status kepesertaan, cek pembayaran, ketersediaan kamar rawat inap dan informasi lainnya, namun sampai saat ini masih tercatat masih 13% dari total peserta BPJS Kesehatan Jember aktif yang masih mengakses aplikasi ini. Penelitian ini berisi untuk menganalisis tingkat kepuasan pengguna terhadap mobile JKN menggunakan metode *Importance Performance Analysis* (IPA) dengan tujuan untuk mengetahui kualitas aplikasi mobile JKN dengan melakukan pengukuran terhadap variabel – variabel yang sudah atau belum sesuai dengan implementasi saat ini. Penelitian ini menggunakan 8 variabel diantaranya *Performance Expectancy, Effort Expectancy, Social Influence, Facilitating Condition, Trust, satisfaction, Behavioral Intention* dan *Use Behavior* dan 28 dimensi. Tingkat kepuasan peserta tersebut dinilai dari penyebaran kuesioner pada peserta BPJS Kesehatan Jember. Dari hasil pengukuran dan pengujian terdapat 6 variabel dan 7 dimensi yang harus diprioritaskan organisasi untuk mengembangkan aplikasi mobile JKN serta rata-rata tingkat kesesuaian sebesar 65,98% berada pada kategori “Puas”.

Kata kunci : Mobile JKN, BPJS Kesehatan , *Importance Performance Analysis* (IPA)

ANALYSIS OF PARTICIPANT SATISFACTION WITH JKN MOBILE USING IMPORTANCE PERFORMANCE ANALYSIS

Asif Zinda Nihriroh, Deni Arifianto, Amalina Maryam

***Informatics Engineering Study Program, Faculty of Engineering, Universitas
Muhammadiyah Jember***

zindariroh@gmail.com, deniarifianto@unmuhjember.ac.id,
amalinamaryam@unmuh.ac.id

Mobile JKN is an application launched by BPJS Health in order to make it easier for the public to perform administrative services such as changes to health facilities, check membership status, check payments, availability of inpatient rooms and other information but now it is still recorded that 13% of the total active BPJS Kesehatan Jember participants are still accessing this application. This study contains to analyze the level of user satisfaction with mobile JKN using Importance-Performance Analysis (IPA) method with the aim of knowing the quality of the JKN mobile application by measuring the variables that are or are not in accordance with the current Performance Expectancy, Effort Expectancy, Social Influence, Facilitating Condition, Trust, satisfaction, Behavioral Intention dan Use Behavior implementation. This study uses 8 variables including and 28 dimensions. The level of satisfaction of the participants was assessed from the distribution of questionnaires to BPJS Kesehatan Jember participants. From the results of measurements and testing, there are 6 variables and 7 dimensions that organizations must prioritize to develop JKN mobile applications and the average level of conformity of 65.98% is in the "Satisfied" category.

Keywords : Mobile JKN, BPJS Kesehatan, Importance Performance Analysis (IPA).