



ANALISIS EFEKTIVITAS SISTEM INFORMASI JKN MOBILE DALAM MENINGKATKAN KUALITAS LAYANAN BPJS KESEHATAN DI MAMUJU, SULAWESI BARAT

Nirmayanti Basri¹⁾, Muh AL Khausari R Manora Y²⁾, Hari Yeni³⁾

¹⁾Manajemen, Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Universitas Muhammadiyah Mamuju, Mamuju, Indonesia
Email: nirmayanti53@gmail.com

²⁾Manajemen, Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Universitas Muhammadiyah Mamuju, Mamuju, Indonesia
Email: khausar04@gmail.com

³⁾Manajemen, Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Universitas Muhammadiyah Mamuju, Mamuju, Indonesia
Email: hariyeni7@gmail.com

Abstract

Digital transformation in healthcare services requires BPJS Kesehatan to develop technology-based service platforms, one of which is through the JKN Mobile application. This application is designed to make it easier for participants to access administrative services, membership information, availability of health facilities, online queues, and online consultations. However, the effectiveness of its implementation in non-metropolitan areas such as Mamuju, West Sulawesi, has rarely been analyzed comprehensively. This study aims to evaluate the effectiveness of JKN Mobile in improving the quality of BPJS Kesehatan services through a quantitative approach using the DeLone & McLean information system success model. This study analyzes the influence of system quality, information quality, and application service quality on user satisfaction and perceptions of the quality of BPJS Kesehatan services. Data were collected from 20-30 active JKN Mobile users in Mamuju Regency and analyzed using multiple linear regression. The results of the study show that these three quality variables have a significant effect on the effectiveness of digital services. In addition, this study found obstacles in the form of limited network access, uneven levels of digital literacy, and the readiness of health facilities to integrate online service processes. This study makes an important contribution to strengthening the literature on health information systems in developing regions and provides a basis for BPJS Kesehatan to improve the equitable distribution of digital services throughout Indonesia.

Keywords: JKN Mobile, BPJS Kesehatan, information system effectiveness, digital health services, DeLone & McLean.

Abstrak

Transformasi digital dalam pelayanan kesehatan menuntut BPJS Kesehatan untuk mengembangkan platform layanan berbasis teknologi, salah satunya melalui aplikasi JKN Mobile. Aplikasi ini dirancang untuk mempermudah peserta dalam mengakses layanan administrasi, informasi kepesertaan, ketersediaan fasilitas kesehatan, antrian online, hingga konsultasi daring. Namun, efektivitas implementasinya di wilayah non-metropolitan seperti Mamuju, Sulawesi Barat, masih jarang dianalisis secara komprehensif. Penelitian ini bertujuan untuk mengevaluasi efektivitas JKN Mobile dalam meningkatkan kualitas layanan BPJS Kesehatan melalui pendekatan kuantitatif dengan menggunakan model kesuksesan sistem informasi DeLone & McLean. Penelitian ini menganalisis pengaruh kualitas sistem, kualitas informasi, dan kualitas layanan aplikasi terhadap kepuasan pengguna serta persepsi kualitas layanan BPJS Kesehatan. Data dikumpulkan dari 20-30 responden pengguna aktif JKN Mobile di Kabupaten Mamuju dan dianalisis menggunakan regresi linear berganda. Hasil penelitian menggambarkan bahwa ketiga variabel kualitas tersebut berpengaruh signifikan terhadap efektivitas layanan digital. Selain itu, penelitian ini menemukan adanya hambatan berupa keterbatasan akses jaringan, tingkat literasi digital yang tidak merata, serta kesiapan fasilitas kesehatan dalam mengintegrasikan proses layanan online. Penelitian ini memberikan kontribusi penting dalam penguatan literatur terkait sistem informasi kesehatan di daerah berkembang serta menjadi dasar bagi BPJS Kesehatan untuk meningkatkan pemerataan kualitas layanan digital di seluruh Indonesia.

Kata Kunci: JKN Mobile, BPJS Kesehatan, efektivitas sistem informasi, layanan kesehatan digital, DeLone & McLean.



PENDAHULUAN

JKN Mobile merupakan sarana layanan digital yang dikembangkan oleh BPJS Kesehatan dengan tujuan memperluas akses masyarakat terhadap program jaminan kesehatan nasional. Melalui aplikasi ini, peserta dapat melakukan pendaftaran fasilitas kesehatan, mengakses antrian daring, memperbarui data kepesertaan, memeriksa status keanggotaan, melakukan konsultasi medis, hingga melihat riwayat pelayanan kesehatan.

Dalam kerangka transformasi digital, JKN Mobile berperan sebagai jembatan yang mendekatkan interaksi antara peserta dan penyedia layanan kesehatan. Perannya tidak hanya terbatas pada fungsi administratif, tetapi juga sebagai instrumen strategis untuk meningkatkan efisiensi alur pelayanan kesehatan secara nasional.

Efektivitas sistem informasi dalam konteks aplikasi kesehatan merujuk pada kemampuan sistem dalam menyediakan layanan yang cepat, tepat, akurat, mudah diakses, serta sesuai dengan kebutuhan pengguna. Suatu sistem dinilai efektif apabila mampu memberikan kontribusi positif terhadap kinerja pelayanan, tingkat kepuasan pengguna, dan peningkatan kualitas layanan kesehatan secara menyeluruh.

Transformasi digital di bidang kesehatan telah menjadi salah satu fondasi utama dalam upaya peningkatan mutu pelayanan publik di berbagai negara, termasuk Indonesia. Perkembangan teknologi, tuntutan masyarakat akan layanan yang lebih cepat dan transparan, serta kebutuhan akan efisiensi birokrasi mendorong lembaga kesehatan untuk mengadopsi sistem informasi berbasis aplikasi. BPJS Kesehatan merespons dinamika tersebut melalui pengembangan JKN Mobile sebagai sarana digitalisasi layanan administrasi dan penyediaan informasi kesehatan bagi peserta. Kehadiran aplikasi ini merupakan bagian dari strategi transformasi digital BPJS yang diarahkan untuk membangun ekosistem layanan kesehatan yang adaptif dan berorientasi pada pengalaman pengguna.

Namun demikian, keberhasilan implementasi JKN Mobile tidak dapat dipahami semata-mata dari aspek desain sistem atau kebijakan nasional. Efektivitasnya perlu dikaji berdasarkan kondisi nyata pengguna di berbagai wilayah Indonesia yang memiliki karakteristik sosial, geografis, dan infrastruktur telekomunikasi yang berbeda. Kabupaten Mamuju, sebagai ibu kota Provinsi Sulawesi Barat, menjadi contoh wilayah berkembang yang masih menghadapi tantangan dalam pemerataan infrastruktur digital. Variasi kualitas jaringan internet, perbedaan tingkat literasi digital masyarakat, serta kesiapan fasilitas kesehatan dalam mengadopsi layanan digital merupakan faktor krusial yang memengaruhi kinerja JKN Mobile.

Di Kabupaten Mamuju, masyarakat mulai terbiasa menggunakan aplikasi digital untuk berbagai layanan publik, meskipun tingkat pemanfaatannya belum merata. Di sisi lain, pelayanan BPJS Kesehatan di daerah ini masih dihadapkan pada kendala administratif seperti antrian panjang, keterbatasan informasi fasilitas kesehatan, serta proses rujukan yang memerlukan waktu relatif lama. Kondisi tersebut menjadikan JKN Mobile sebagai alternatif solusi untuk meningkatkan efektivitas pelayanan. Akan tetapi, keberadaan teknologi tidak serta-merta menjamin

keberhasilan apabila tidak didukung oleh kemudahan penggunaan, penerimaan pengguna, kualitas sistem, dan relevansi informasi yang disediakan (Maulana et al., n.d.).

Di sisi akademik, kajian mengenai efektivitas sistem informasi kesehatan digital di Indonesia telah cukup banyak dilakukan, namun mayoritas penelitian berfokus pada wilayah perkotaan dengan infrastruktur teknologi yang lebih mapan. Sebagian besar studi tersebut juga lebih menekankan pada kepuasan pengguna secara umum tanpa mengaitkannya secara langsung dengan kualitas layanan institusional BPJS Kesehatan. Penelitian yang mengangkat konteks wilayah Indonesia Timur, termasuk Mamuju, masih relatif terbatas, padahal wilayah ini memiliki karakteristik unik yang dapat memberikan gambaran lebih realistis mengenai tantangan implementasi layanan kesehatan digital.

Dari perspektif teoritis, evaluasi efektivitas JKN Mobile memerlukan kerangka konseptual yang kuat. Model kesuksesan sistem informasi DeLone dan McLean menawarkan pendekatan komprehensif untuk menilai kualitas sistem, kualitas informasi, kualitas layanan, kepuasan pengguna, dan manfaat bersih yang dihasilkan. Penerapan model ini dalam konteks JKN Mobile menjadi relevan karena aplikasi tersebut tidak hanya berfungsi sebagai sistem administrasi, tetapi juga sebagai platform pelayanan publik yang memengaruhi persepsi dan pengalaman kesehatan masyarakat.

Selain itu, adopsi layanan digital sangat dipengaruhi oleh perubahan perilaku pengguna yang berkaitan dengan persepsi kemudahan, kegunaan, dan ketersediaan fasilitas pendukung. Dalam layanan kesehatan digital, tingkat kepercayaan terhadap keamanan data, stabilitas sistem, dan kecepatan akses menjadi faktor penentu. Hal ini sangat relevan bagi masyarakat Mamuju yang sebagian masih berada pada tahap adaptasi terhadap teknologi digital dan bergantung pada kualitas jaringan telekomunikasi.

BPJS Kesehatan memposisikan JKN Mobile sebagai instrumen untuk mempercepat layanan administratif peserta. Fitur-fitur seperti antrian online, pemeriksaan manfaat, perubahan fasilitas kesehatan, skrining kesehatan, serta konsultasi Chat Dokter diharapkan dapat mengurangi beban layanan manual dan meningkatkan efisiensi fasilitas kesehatan. Namun demikian, efektivitas tersebut perlu dibuktikan secara empiris, khususnya di wilayah Mamuju yang tingkat pemanfaatan layanan digitalnya masih berkembang.

Fakta di lapangan menunjukkan bahwa masih terdapat peserta JKN yang mengalami kesulitan dalam menggunakan JKN Mobile akibat keterbatasan pemahaman terhadap fitur aplikasi maupun ketidakstabilan jaringan internet. Kondisi ini dapat menghambat optimalisasi manfaat aplikasi dan berdampak pada efektivitas layanan BPJS Kesehatan. Oleh karena itu, penelitian ini menjadi penting untuk menilai apakah JKN Mobile benar-benar mampu meningkatkan kualitas layanan BPJS Kesehatan di Mamuju atau justru menghadapi hambatan implementasi yang signifikan.

Selain itu, minimnya kajian komprehensif yang mengaitkan kualitas sistem, kualitas informasi, dan kualitas layanan digital dengan persepsi kualitas layanan BPJS di



wilayah Indonesia Timur menjadikan penelitian ini relevan baik secara akademis maupun kebijakan publik. Temuan penelitian diharapkan dapat memberikan rekomendasi berbasis bukti bagi penguatan strategi transformasi digital BPJS Kesehatan serta membuka peluang penelitian lanjutan yang mempertimbangkan faktor moderasi seperti literasi digital dan kualitas jaringan.

Dengan demikian, bagian pendahuluan ini menegaskan urgensi penelitian mengenai efektivitas JKN Mobile di wilayah berkembang, pentingnya penggunaan model teoretis yang kokoh, serta kebutuhan pendekatan empiris untuk memahami keterkaitan antara kualitas sistem informasi dan kualitas layanan kesehatan publik. Kajian ini diharapkan dapat mengisi kesenjangan penelitian sekaligus memberikan pemahaman yang lebih mendalam mengenai peran teknologi dalam meningkatkan layanan kesehatan di Kabupaten Mamuju.

TINJAUAN PUSTAKA

Sistem Informasi dan Transformasi Digital dalam Layanan Kesehatan

Sistem informasi kesehatan mencakup integrasi teknologi informasi, tata kelola data, serta alur komunikasi yang berfungsi untuk menghimpun, memproses, dan mendistribusikan informasi yang berkaitan dengan pelayanan kesehatan. Pemanfaatan teknologi digital dalam sistem ini dipandang sebagai elemen strategis dalam meningkatkan efisiensi layanan kepada pasien sekaligus mendukung kualitas pengambilan keputusan manajerial. Seiring perkembangan teknologi, konsep *mobile health (mHealth)* telah memperluas jangkauan layanan kesehatan yang sebelumnya bergantung pada interaksi tatap muka, dengan menunjukkan bahwa sistem informasi berbasis perangkat mobile mampu menghadirkan layanan yang lebih adaptif dan responsif terhadap kebutuhan pengguna. Kerangka ini relevan dalam kajian Mobile JKN, di mana platform digital digunakan untuk menyediakan layanan administrasi dan informasi kesehatan secara mandiri kepada peserta BPJS melalui perangkat seluler.

Selain itu, berbagai penelitian menegaskan bahwa sistem informasi yang berkualitas harus memenuhi sejumlah persyaratan utama, seperti kemudahan dalam pengoperasian, ketepatan data, perlindungan keamanan informasi, serta stabilitas dan keandalan sistem layanan agar pengguna merasa nyaman dan puas saat menggunakannya (Ngesti W Utami, Moh Wildan, 2024). Temuan tersebut memperkuat pendekatan evaluasi efektivitas Mobile JKN yang menempatkan kualitas sistem sebagai salah satu indikator utama keberhasilan implementasi layanan kesehatan digital.

Aplikasi Mobile JKN sebagai Inovasi Layanan Publik Kesehatan

Mobile JKN merupakan aplikasi yang dikembangkan oleh BPJS Kesehatan sebagai sarana penyediaan layanan kesehatan berbasis digital bagi peserta Jaminan Kesehatan Nasional (JKN). Melalui aplikasi ini, peserta dapat melakukan berbagai keperluan administratif, mulai dari pendaftaran layanan, pengecekan status kepesertaan, pembaruan data, hingga memperoleh informasi terkait

fasilitas kesehatan secara daring menggunakan perangkat seluler, tanpa harus datang langsung ke kantor BPJS atau fasilitas kesehatan.

Dalam perspektif pelayanan publik, Mobile JKN menjadi bagian dari implementasi e-Government dan transformasi digital di sektor kesehatan yang bertujuan meningkatkan keterjangkauan layanan, transparansi proses, serta efisiensi pelayanan (Sutopo, 2020). Penelitian empiris yang dilakukan oleh (Zilah et al., 2023) menunjukkan bahwa pemanfaatan Mobile JKN membantu peserta BPJS menyederhanakan proses administrasi, menekan biaya transportasi, serta mempercepat respon layanan, terutama di wilayah yang memiliki keterbatasan akses fisik ke kantor BPJS.

Efektivitas Mobile JKN terhadap Proses Pelayanan

Efektivitas sistem informasi umumnya dinilai berdasarkan kontribusinya terhadap peningkatan kinerja pelayanan dan kualitas pengalaman pengguna dalam memenuhi kebutuhan layanan. Sejumlah temuan empiris menunjukkan bahwa Mobile JKN berperan dalam meningkatkan efisiensi proses pelayanan, khususnya pada pendaftaran pasien rawat jalan, akses informasi jadwal dokter, dan pemantauan status kepesertaan. (Hakim & Setiatin, 2025) menemukan bahwa penerapan Mobile JKN di RSUD Bandung mampu mempercepat proses pendaftaran rawat jalan pasien BPJS sekaligus meningkatkan tingkat kepuasan pengguna akibat waktu pelayanan yang lebih singkat.

Di samping itu, penelitian lain mengungkapkan bahwa meskipun Mobile JKN memberikan kemudahan akses informasi layanan kesehatan, aplikasi ini masih menghadapi kendala teknis tertentu, seperti ketidakstabilan jaringan internet atau kesulitan navigasi bagi sebagian pengguna yang kurang terbiasa dengan teknologi digital. Temuan ini menegaskan bahwa keberhasilan sistem layanan digital tidak hanya ditentukan oleh kecanggihan fitur teknologi, tetapi juga oleh kesiapan pengguna serta dukungan infrastruktur digital di wilayah penerapannya.

Persepsi dan Kepuasan Pengguna terhadap Mobile JKN

Kepuasan pengguna merupakan indikator penting dalam mengukur keberhasilan suatu sistem informasi. Pengalaman pengguna umumnya dikaitkan dengan lima dimensi utama, yaitu kemudahan penggunaan (*ease of use*), kebermanfaatan (*usefulness*), daya tanggap (*responsiveness*), tingkat kepercayaan (*trust*), dan kualitas layanan (*quality of service*). Dalam konteks Mobile JKN, persepsi positif terhadap aplikasi ini mencerminkan bahwa sebagian besar peserta merasakan manfaat praktis dan kemudahan dalam mengelola administrasi layanan kesehatan secara digital.

Penelitian yang dilakukan di Kantor BPJS Kesehatan Cabang Jakarta Utara menunjukkan bahwa mayoritas peserta memiliki pandangan positif terhadap kegunaan Mobile JKN dalam mempermudah akses layanan kesehatan, meskipun masih ditemukan kendala berupa keterbatasan pemahaman fitur dan beberapa hambatan teknis. Hasil ini menunjukkan bahwa kualitas pengalaman pengguna memegang peranan penting dalam menentukan



keberhasilan implementasi aplikasi layanan publik berbasis digital seperti Mobile JKN.

Evaluasi Sistem Informasi dengan Model DeLone & McLean

Model kesuksesan sistem informasi DeLone & McLean merupakan kerangka konseptual yang luas digunakan untuk menilai keberhasilan sistem informasi dalam berbagai sektor, termasuk layanan kesehatan digital. Model ini menjelaskan bahwa kualitas sistem (*system quality*), kualitas informasi (*information quality*), dan kualitas layanan (*service quality*) memiliki pengaruh terhadap kepuasan pengguna (*user satisfaction*), yang selanjutnya menghasilkan manfaat bersih (*net benefits*) bagi organisasi maupun pengguna.

Penerapan model DeLone & McLean dalam evaluasi Mobile JKN memungkinkan penilaian efektivitas aplikasi secara terstruktur berdasarkan tiga dimensi utama kualitas tersebut, sehingga dapat diidentifikasi aspek-aspek yang perlu ditingkatkan untuk mendorong penggunaan berkelanjutan dan memaksimalkan manfaat sistem bagi peserta. Sejumlah penelitian yang mengadopsi model DeLone & McLean dalam konteks sistem informasi kesehatan menunjukkan bahwa kualitas informasi dan kualitas layanan memiliki hubungan yang signifikan dengan kepuasan pengguna serta niat untuk terus menggunakan sistem (Ojo, 2017)

METODOLOGI PENELITIAN Desain Penelitian

Penelitian ini menerapkan pendekatan kuantitatif dengan rancangan eksplanatori melalui metode survei (*explanatory survey*). Pemilihan desain ini didasarkan pada tujuan penelitian yang berfokus untuk menjelaskan hubungan sebab-akibat antarvariabel serta menguji pengaruh variabel bebas terhadap variabel terikat berdasarkan temuan data empiris yang diperoleh langsung dari responden.

Pendekatan eksplanatori memungkinkan peneliti untuk menelaah secara sistematis sejauh mana kualitas sistem, kualitas informasi, dan kualitas layanan digital berkontribusi dalam memengaruhi tingkat penggunaan aplikasi JKN Mobile oleh peserta BPJS Kesehatan. Dengan memanfaatkan analisis statistik, hubungan antarvariabel dapat diukur secara objektif sehingga hasil penelitian bersifat kuantitatif, terukur, dan dapat dipertanggungjawabkan secara ilmiah.

Lokasi dan Waktu Penelitian

Penelitian ini dilaksanakan di Kabupaten Mamuju, Provinsi Sulawesi Barat. Penetapan lokasi penelitian didasarkan pada pertimbangan bahwa Kabupaten Mamuju merupakan wilayah yang tengah mengalami perkembangan dalam penerapan layanan publik berbasis digital, khususnya di sektor kesehatan, meskipun masih menghadapi tantangan terkait pemerataan infrastruktur jaringan dan variasi tingkat literasi digital masyarakat.

Pengumpulan data dilakukan pada tahun 2025, bertepatan dengan meningkatnya pemanfaatan aplikasi JKN Mobile sebagai bagian dari strategi transformasi digital

BPJS Kesehatan dalam upaya peningkatan mutu pelayanan kepada peserta.

Populasi dan Sampel Penelitian

Populasi penelitian ini mencakup seluruh peserta aktif BPJS Kesehatan yang berdomisili di Kabupaten Mamuju dan telah menggunakan aplikasi JKN Mobile dalam kurun waktu enam bulan terakhir.

Sampel

Teknik penentuan sampel menggunakan metode non-probability sampling dengan pendekatan purposive sampling, yaitu pemilihan responden berdasarkan kriteria tertentu agar sesuai dengan tujuan penelitian. Adapun kriteria responden yang ditetapkan meliputi:

- Peserta BPJS Kesehatan yang status kepesertaannya masih aktif.
- Pernah menggunakan aplikasi JKN Mobile setidaknya tiga kali dalam enam bulan terakhir.
- Berusia minimal 17 tahun.

Penentuan jumlah sampel minimum dilakukan dengan menggunakan rumus Slovin pada tingkat kesalahan sebesar 5%, sehingga diperoleh jumlah sampel sebanyak 37 responden. Jumlah tersebut dinilai telah memenuhi persyaratan untuk analisis statistik multivariat serta memadai untuk penelitian kuantitatif dengan desain eksplanatori.

Variabel Penelitian dan Definisi Operasional

Penelitian ini melibatkan lima variabel utama yang disusun berdasarkan Model Kesuksesan Sistem Informasi DeLone & McLean serta dimensi SERVQUAL, dengan penjelasan sebagai berikut:

Kualitas Sistem (X_1)

Kualitas sistem merujuk pada kemampuan teknis aplikasi JKN Mobile dalam menjalankan fungsinya secara optimal. Variabel ini diukur melalui beberapa indikator, yaitu:

- Kecepatan akses
- Tingkat kemudahan penggunaan
- Stabilitas aplikasi
- Keandalan fitur

Pengukuran dilakukan menggunakan skala Likert dengan rentang nilai 1–5.

Kualitas Informasi (X_2)

Kualitas informasi menggambarkan mutu informasi yang disediakan oleh aplikasi JKN Mobile kepada penggunanya. Indikator yang digunakan meliputi:

- Akurasi informasi
- Kelengkapan data
- Kemutakhiran informasi

Seluruh indikator diukur menggunakan skala Likert 1–5.



Kualitas Layanan Digital (X_3)

Variabel ini mencerminkan persepsi pengguna terhadap mutu layanan digital yang diterima selama menggunakan aplikasi JKN Mobile. Indikator pengukuran meliputi:

- Daya tanggap layanan
- Jaminan pelayanan
- Empati dalam layanan digital
- Kejelasan panduan penggunaan

Pengukuran dilakukan menggunakan skala Likert 1–5.

Penggunaan JKN Mobile (Y)

Variabel penggunaan JKN Mobile diukur berdasarkan intensitas dan pola pemanfaatan aplikasi oleh pengguna, yang mencakup:

- Frekuensi penggunaan
- Lama waktu penggunaan
- Jenis layanan yang diakses

Teknik dan Instrumen Pengumpulan Data

Pengumpulan data dalam penelitian ini dilakukan melalui penyebaran kuesioner tertutup kepada responden. Instrumen penelitian disusun berdasarkan indikator masing-masing variabel dan didistribusikan secara daring menggunakan Google Form guna mempermudah proses pengumpulan data.

Sumber data yang digunakan terdiri atas:

- **Data primer**, yaitu data yang diperoleh langsung dari responden melalui kuesioner terstruktur. Setiap pernyataan diukur menggunakan skala Likert lima poin, mulai dari 1 (Sangat Tidak Setuju) hingga 5 (Sangat Setuju).
- **Data sekunder**, berupa data pendukung yang diperoleh dari studi kepustakaan, meliputi jurnal ilmiah, laporan resmi BPJS Kesehatan, serta referensi relevan lainnya yang berkaitan dengan sistem informasi kesehatan dan layanan digital.

Uji Validitas dan Reliabilitas Instrumen

Sebelum dilakukan analisis lanjutan, instrumen penelitian terlebih dahulu diuji tingkat validitas dan reliabilitasnya dengan menggunakan perangkat lunak Statistical Package for the Social Sciences (SPSS).

Uji validitas dilakukan menggunakan teknik Corrected Item–Total Correlation dengan kriteria r-hitung lebih besar dari r-tabel, sehingga item pernyataan dinyatakan valid. Selanjutnya, uji reliabilitas dilakukan menggunakan metode Cronbach's Alpha, di mana instrumen dianggap reliabel apabila memiliki nilai α lebih besar dari 0,60 yang menunjukkan konsistensi internal yang baik.

Teknik Analisis Data

Analisis data dilakukan setelah seluruh data kuesioner terkumpul dan melalui tahap pengolahan data. Teknik analisis utama yang digunakan adalah regresi linear berganda untuk menguji pengaruh Kualitas Sistem (X_1), Kualitas Informasi (X_2), dan Kualitas Layanan Digital (X_3)

terhadap Penggunaan JKN Mobile (Y_1) serta implikasinya terhadap Kualitas Layanan BPJS Kesehatan (Y_2).

Tahapan analisis meliputi uji validitas dan reliabilitas, uji normalitas, analisis regresi linear sederhana dan berganda, uji parsial (uji t), uji simultan (uji F), serta pengujian koefisien determinasi (R^2). Seluruh proses analisis dilakukan dengan bantuan perangkat lunak SPSS versi 25.

Model persamaan regresi yang digunakan dalam penelitian ini adalah:

$$Y = a + b_1X_1 + b_2X_2 + b_3X_3$$

Keterangan:

Y = Variabel dependen

X_1, X_2, X_3 = Variabel independen

a = Konstanta

b_1, b_2, b_3 = Koefisien regresi

Model Penelitian

Model penelitian ini menggambarkan hubungan kausal antara variabel independen dan variabel dependen, di mana kualitas sistem, kualitas informasi, dan kualitas layanan digital memengaruhi tingkat penggunaan JKN Mobile, yang selanjutnya berdampak pada kualitas layanan BPJS Kesehatan. Model ini menegaskan bahwa keberhasilan transformasi layanan kesehatan berbasis digital sangat ditentukan oleh mutu sistem informasi serta pengalaman pengguna dalam mengakses dan memanfaatkan layanan.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Hasil Uji Validitas Instrumen

Uji validitas instrumen dilakukan menggunakan korelasi Pearson Product Moment dengan kriteria nilai r-hitung lebih besar dari r-tabel sebesar 0,325 pada jumlah sampel 37 responden. Hasil pengujian menunjukkan bahwa seluruh item pernyataan pada variabel kualitas sistem (X_1), kualitas informasi (X_2), kualitas layanan digital (X_3), dan penggunaan JKN Mobile (Y) memiliki nilai r-hitung yang melebihi r-tabel serta nilai signifikansi kurang dari 0,05.

Uji validitas dilakukan dengan **korelasi Pearson Product Moment**, dengan kriteria:

$$r \text{ hitung} > r \text{ tabel (0,324) pada } n = 37 \\ \text{atau Sig.} < 0,05$$

maka item dinyatakan **valid**.

Tabel 1. Hasil Uji Validitas

Item	r-hitung	Sig.	r-tabel	Keterangan
Variable x1				
X1P1	0,601	0	0,325	Valid
X1P2	0,646	0	0,325	Valid
X1P3	0,381	0,02	0,325	Valid
X1P4	0,712	0	0,325	Valid



X1P5	0,655	0	0,325	Valid
Variable X2				
X2P1	0,738	0	0,325	Valid
X2P2	0,87	0	0,325	Valid
X2P3	0,88	0	0,325	Valid
X2P4	0,703	0	0,325	Valid
X2P5	0,777	0	0,325	Valid
Variable X3				
X3P1	0,842	0	0,325	Valid
X3P2	0,768	0	0,325	Valid
X3P3	0,755	0	0,325	Valid
X3P4	0,662	0	0,325	Valid
X3P5	0,771	0	0,325	Valid
Variable Y				
Y1P1	0,642	0	0,325	Valid
Y1P2	0,794	0	0,325	Valid
Y1P3	0,635	0	0,325	Valid
Y1P4	0,813	0	0,325	Valid
Y1P5	0,746	0	0,325	Valid

Uji Reabilitas

Uji reliabilitas dilakukan menggunakan metode Cronbach's Alpha untuk mengukur konsistensi internal instrumen penelitian. Hasil pengujian menunjukkan bahwa seluruh variabel memiliki nilai Cronbach's Alpha di atas 0,70, dengan nilai tertinggi pada variabel kualitas informasi dan kualitas layanan digital. Hal ini menunjukkan bahwa instrumen penelitian memiliki tingkat reliabilitas yang tinggi dan mampu menghasilkan data yang konsisten, dengan kriteria sebagai berikut:

- Cronbach's Alpha > 0,60 → instrumen reliabel
- Cronbach's Alpha ≤ 0,60 → instrumen tidak reliabel

Tabel 2. Hasil Uji Reabilitas

Variabel	Cronbach's Alpha	Keterangan
Kualitas Sistem (X1)	0,79	Reliabel
Kualitas Informasi (X2)	0,919	Sangat Reliabel
Kualitas Layanan Digital (X3)	0,919	Sangat Reliabel

Penggunaan JKN Mobile (Y)	0,815	Reliabel
Keseluruhan Variabel	0,933	Sangat Reliabel

Uji Normalitas

Uji normalitas dilakukan untuk mengetahui apakah data residual dalam model regresi berdistribusi normal. Pengujian ini menggunakan uji Shapiro-Wilk karena jumlah sampel kurang dari 50 responden. Hasil uji menunjukkan nilai signifikansi sebesar 0,009, yang secara statistik berada di bawah taraf signifikansi 0,05.

Meskipun demikian, mengacu pada **Central Limit Theorem**, data dengan jumlah sampel lebih dari 30 responden dapat dianggap mendekati distribusi normal. Oleh karena itu, meskipun hasil uji Shapiro-Wilk menunjukkan ketidaknormalan secara statistik, model regresi dalam penelitian ini tetap layak digunakan untuk analisis lebih lanjut.

Uji normalitas dilakukan menggunakan **Shapiro-Wilk** pada residual regresi.

Tabel 3. Hasil Uji Normalitas

Statistik	Sig.
Shapiro-Wilk	0,009

Meskipun hasil uji Shapiro-Wilk menunjukkan nilai signifikansi sebesar 0,009 (< 0,05) yang secara statistik mengindikasikan residual tidak berdistribusi normal, namun analisis regresi tetap dapat dilakukan. Hal ini didasarkan pada prinsip Central Limit Theorem yang menyatakan bahwa pada ukuran sampel lebih dari 30 responden (N = 37), distribusi residual cenderung mendekati normal. Selain itu, analisis regresi linear berganda relatif robust terhadap pelanggaran asumsi normalitas ringan, sehingga model regresi dalam penelitian ini tetap layak digunakan untuk pengujian hipotesis.

Analisis Regresi Linear Berganda

Uji regresi linear berganda digunakan untuk mengetahui pengaruh **Kualitas Sistem (X1)**, **Kualitas Informasi (X2)**, dan **Kualitas Layanan Digital (X3)** terhadap **Penggunaan JKN Mobile (Y)**.

a. Persamaan Regresi Linear Berganda

Berdasarkan hasil analisis, diperoleh persamaan regresi sebagai berikut:

$$Y = 4,354 + 0,026X_1 + 0,244X_2 + 0,491X_3$$

b. Uji Koefisien Determinasi (R²)

Nilai **R Square** sebesar **0,599**, yang berarti bahwa **59,9% variasi Penggunaan JKN Mobile** dapat dijelaskan oleh variabel Kualitas Sistem, Kualitas Informasi, dan Kualitas Layanan Digital. Sementara **40,1% sisanya dipengaruhi oleh faktor lain** di luar model penelitian.

c. Uji F (Simultan)

Hasil uji regresi linear berganda menunjukkan bahwa kualitas sistem, kualitas informasi, dan kualitas layanan digital secara simultan berpengaruh signifikan terhadap



penggunaan aplikasi JKN Mobile. Nilai koefisien determinasi (R Square) sebesar 0,599 menunjukkan bahwa 59,9% variasi penggunaan JKN Mobile dapat dijelaskan oleh ketiga variabel tersebut. Temuan ini mengindikasikan bahwa efektivitas penggunaan aplikasi JKN Mobile sangat dipengaruhi oleh kualitas sistem informasi yang dirasakan oleh pengguna.

Tabel 4. Hasil Uji Linear Berganda

Variabel	Sig.	Keterangan
Kualitas Sistem (X1)	0,878	Tidak berpengaruh signifikan
Kualitas Informasi (X2)	0,172	Tidak berpengaruh signifikan
Kualitas Layanan Digital (X3)	0,013	Berpengaruh signifikan

Temuan ini menunjukkan bahwa aspek kualitas dalam sistem informasi memiliki peran yang cukup besar dalam mendorong penggunaan aplikasi JKN Mobile, meskipun tidak seluruh dimensi kualitas menunjukkan pengaruh yang signifikan secara parsial.

Tabel 5. Hasil Uji Linear Sederhana

Variables Entered/Removed ^a			
Model	Variables Entered	Variables Removed	Method
1	Kualitas Layanan Digital (X3), Kualitas Sistem (X1), Kualitas Informasi (X2) ^b	.	Enter
a. Dependent Variable: Penggunaan JKN Mobile (Y1)			
b. All requested variables entered.			

Tabel 6. Hasil Uji Linear Sederhana

Model Summary ^b				
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.774 ^a	.599	.563	181.405

Tabel 7. Hasil Uji Linear Sederhana

ANOVA ^a					
Model	Sum of Squares	Df	Mean Square	F	Sig.

Regression	162.377	3	54.126	16.448	.000 ^b
Residual	108.596	33	3.291		
Total	270.973	36			
a. Dependent Variable: Penggunaan JKN Mobile (Y1)					
b. Predictors: (Constant), Kualitas Layanan Digital (X3), Kualitas Sistem (X1), Kualitas Informasi (X2)					

Tabel 8. Uji Linear Sederhana

Coefficients ^a						
Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	
	B	Std. Error	Beta			
1	(Constant)	4.354	.2128	2.046	.049	
	Kualitas Sistem (X1)	.026	.170	.028	.154	.878
	Kualitas Informasi (X2)	.244	.175	.272	.1395	.172
	Kualitas Layanan Digital (X3)	.491	.186	.518	.022	.013

Berdasarkan tabel diatas, maka diperoleh persamaan regresi linear berganda sebagai berikut :

$$Y = 4,354 + 0,026X_1 + 0,244X_2 + 0,491X_3$$

Keterangan:

Y = Penggunaan JKN Mobile



X_1 = Kualitas Sistem
 X_2 = Kualitas Informasi
 X_3 = Kualitas Layanan Digital
Pembahasan Parsial

Kualitas Sistem (X_1) – Tidak Signifikan

Hasil analisis menunjukkan bahwa kualitas sistem tidak memiliki pengaruh yang signifikan terhadap tingkat penggunaan aplikasi JKN Mobile. Temuan ini mengisyaratkan bahwa elemen teknis, seperti kecepatan akses dan kestabilan sistem aplikasi, belum menjadi pertimbangan utama bagi peserta BPJS Kesehatan di Mamuju dalam menentukan intensitas pemanfaatan aplikasi. Kondisi tersebut diduga berkaitan dengan belum meratanya infrastruktur jaringan, sehingga persepsi pengguna terhadap kualitas sistem cenderung seragam dan tidak cukup kuat untuk memengaruhi perilaku penggunaan aplikasi.

Kualitas Informasi (X_2) – Tidak Signifikan

Variabel kualitas informasi juga tidak menunjukkan hubungan yang signifikan dengan penggunaan JKN Mobile. Hal ini menandakan bahwa walaupun informasi yang disajikan dalam aplikasi dinilai cukup akurat dan lengkap, keberadaan informasi tersebut belum mampu secara langsung meningkatkan frekuensi penggunaan aplikasi. Pengguna umumnya mengakses JKN Mobile hanya pada saat membutuhkan layanan tertentu, bukan karena dorongan untuk memanfaatkan aplikasi secara rutin berdasarkan mutu informasi yang tersedia.

Kualitas Layanan Digital (X_3) – Signifikan

Berbeda dengan dua variabel sebelumnya, kualitas layanan digital terbukti memberikan pengaruh yang signifikan terhadap penggunaan JKN Mobile. Temuan ini menunjukkan bahwa faktor-faktor seperti kecepatan respons layanan, kejelasan petunjuk penggunaan, serta kemudahan dalam memperoleh bantuan digital menjadi aspek utama yang mendorong pengguna untuk memanfaatkan aplikasi. Hasil ini selaras dengan model DeLone & McLean yang menegaskan bahwa kualitas layanan memegang peranan penting dalam meningkatkan intensitas penggunaan serta kepuasan pengguna terhadap sistem informasi.

Penguatan Keterkaitan dengan Teori DeLone & McLean

Temuan penelitian ini semakin menegaskan relevansi model kesuksesan sistem informasi DeLone & McLean, khususnya pada dimensi kualitas layanan yang terbukti berpengaruh signifikan terhadap penggunaan sistem. Sebaliknya, kualitas sistem dan kualitas informasi pada konteks wilayah berkembang seperti Kabupaten Mamuju belum sepenuhnya berfungsi sebagai faktor penentu utama penggunaan aplikasi. Hal ini mengindikasikan bahwa faktor kontekstual, seperti tingkat literasi digital masyarakat dan kondisi infrastruktur, turut memengaruhi efektivitas penerapan sistem informasi kesehatan berbasis digital.

Hasil pengujian parsial dalam penelitian ini menunjukkan bahwa tingkat keberhasilan penggunaan aplikasi JKN Mobile di Kabupaten Mamuju lebih banyak ditentukan oleh kualitas layanan digital dibandingkan dengan aspek teknis sistem maupun kualitas informasi. Kondisi ini mengindikasikan bahwa pada wilayah dengan keterbatasan infrastruktur dan literasi digital, interaksi layanan serta dukungan kepada pengguna memiliki peran yang lebih dominan. Oleh karena itu, upaya peningkatan efektivitas JKN Mobile sebaiknya diarahkan pada penguatan layanan digital yang responsif serta mudah dipahami oleh masyarakat.

Secara umum, hasil dan pembahasan penelitian ini memberikan pemahaman bahwa kualitas layanan digital merupakan faktor kunci dalam mendorong pemanfaatan aplikasi JKN Mobile. Sementara itu, kualitas sistem dan kualitas informasi memerlukan dukungan kondisi kontekstual agar dapat memberikan pengaruh yang lebih signifikan terhadap penggunaan aplikasi.

KESIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian, dapat disimpulkan bahwa penggunaan aplikasi JKN Mobile di Kabupaten Mamuju secara signifikan dipengaruhi oleh kualitas layanan digital, sedangkan kualitas sistem dan kualitas informasi tidak menunjukkan pengaruh signifikan secara parsial. Temuan ini menunjukkan bahwa aspek layanan digital, seperti responsivitas, kejelasan panduan, dan kemudahan memperoleh bantuan, menjadi faktor utama yang mendorong pemanfaatan aplikasi oleh peserta BPJS Kesehatan. Secara simultan, ketiga dimensi kualitas sistem informasi tetap berkontribusi terhadap penggunaan JKN Mobile, yang mengindikasikan bahwa efektivitas aplikasi dipengaruhi oleh kombinasi faktor kualitas, meskipun dengan tingkat pengaruh yang berbeda.

Hasil penelitian ini mendukung model kesuksesan sistem informasi DeLone dan McLean, khususnya pada peran kualitas layanan dalam meningkatkan penggunaan sistem, namun generalisasi temuan perlu dilakukan secara hati-hati mengingat keterbatasan jumlah sampel dan fokus wilayah penelitian. Selain itu, faktor kontekstual seperti literasi digital dan kualitas jaringan internet belum dianalisis secara mendalam dalam penelitian ini. Oleh karena itu, penelitian selanjutnya disarankan untuk memperluas cakupan wilayah dan memasukkan variabel kontekstual tambahan, sementara BPJS Kesehatan direkomendasikan untuk memprioritaskan penguatan kualitas layanan digital sebagai strategi utama dalam meningkatkan pemanfaatan JKN Mobile di daerah berkembang.

DAFTAR PUSTAKA

Hakim, N. S., & Setiatin, S. (2025). TINJAUAN PENGGUNAAN MOBILE JKN DALAM MENINGKATKAN EFISIENSI PROSES PENDAFTARAN PASIEN RAWAT JALAN DI. 6, 14007–14015.
<https://doi.org/https://doi.org/10.31004/jkt.v6i4.50760>



- Maulana, R., Sari, I., Rekam, P. S., Dan, M., Kesehatan, I., & Piksiganesha, P. (n.d.). EFEKTIVITAS MOBILE JKN TERHADAP PENDAFTARAN ONLINE PASIEN RAWAT JALAN DI RUMAH SAKIT DUSTIRA. 44–51.
<https://doi.org/https://doi.org/10.56689/infokes.v8i1.1410>
- Ngesti W Utami, Moh Wildan, P. P. W. (2024). Efektifitas e-servis (m-jkn) dan pengaruhnya terhadap loyalitas peserta jkn di kota malang. 10(1), 66–74.
<https://doi.org/https://doi.org/10.31290/jiki.v10i1.4434>
- Ojo, A. I. (2017). Validation of the DeLone and McLean Information Systems Success Model. 23(1), 60–66.
<https://doi.org/https://doi.org/10.4258/hir.2017.23.1.60>
- Zilah, A., Adinugraha, H. H., Islam, U., Abdurrahman, N. K. H., & Pekalongan, W. (2023). Efektivitas Penggunaan Aplikasi Mobile JKN Bagi Peserta BPJS Kesehatan di Kabupaten Pekalongan. 3(2), 127–132.
<https://doi.org/https://doi.org/10.61083/ebisma.v3i2.37>