

PENGARUH EFEKTIVITAS PROGRAM PELAYANAN MELALUI MOBILE JKN TERHADAP TINGKAT KEPUASAN MASYARAKAT DI RSUD BALANGAN

Norsamsiah¹, Norsanti², Sitna Hajar Malawat³

¹Ilmu Administrasi Publik, Fisip, Uniska, 19120322

²Ilmu Administrasi Publik, Fisip, Uniska, 0019098201

³Ilmu Administrasi Publik, Fisip, Uniska, 1113059101

Email : norsamsiah28@gmail.com santisabila@gmail.com sitna.shm@gmail.com

Abstrak

Penelitian ini memiliki tujuan untuk mengetahui bagaimana efektivitas program dan tingkat kepuasan masyarakat terhadap program mobile JKN di RSUD Balangan, sekaligus mengetahui perbedaan karakteristik masyarakat dengan persepsi mereka terhadap efektivitas program dan tingkat kepuasan masyarakat mengenai program mobile JKN, serta mengetahui apakah ada pengaruh antara efektivitas program mobile JKN dengan tingkat kepuasan masyarakat di RSUD Balangan. Metode penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah dengan pendekatan kuantitatif dan jenis penelitian kuantitatif deskriptif. Data dalam penelitian ini dikumpulkan dengan melakukan observasi dan menyebarkan kuesioner kepada 30 responden di RSUD Balangan. Sampel ditentukan dengan teknik *accidental sampling*. Analisis data pada penelitian ini dengan melakukan uji hepotesis *Chi-Square Goodness Of Fit* (X^2), uji *Chi-Square Test Of Independence* dan uji Regresi Linier Sederhana. Hasil Penelitian menunjukkan persepsi masyarakat terhadap efektivitas program dan tingkat kepuasan masyarakat terhadap program MJKN tidak berdistribusi normal, karena masyarakat cenderung berpendapat cukup baik terhadap efektivitas program dan tingkat kepuasan masyarakat cenderung pada kategori cukup puas. Selain itu pada perbedaan karakteristik jenis kelamin, tingkat pendidikan dan pekerjaan dengan persepsi masyarakat tidak terdapat perbedaan, namun pada karakteristik umur terdapat perbedaan persepsi masyarakat terhadap efektivitas program MJKN, karena ternyata persepsi mereka lebih cenderung tersebar kepada kategori cukup baik. Selain itu terdapat pengaruh yang signifikan antara efektivitas program MJKN dengan tingkat kepuasan masyarakat. Pengaruh tersebut sebesar 59,3% adapun sisanya yakni sebesar 40,7% dipengaruhi oleh faktor lain diluar penelitian ini.

Kata Kunci : *Efektivitas Program, Pelayanan Mobile JKN, Kepuasan Masyarakat*

REFERENSI

- Herlinawati & Revilia, D. (2021). Tingkat Kepuasan Masyarakat Terhadap Pendaftaran Online Pada Aplikasi Mobile JKN. *Kesehatan* 10, 78-84.
- Latifah, N & Anam, H. K. (2020). BPJS Non PBI di BPJS Kesehatan Kantor Kabupaten Banjar Tahun 2020. *Kesehatan Masyarakat*.
- Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia. Undang-undang Negara Republik Indonesia Nomor 16 Tahun 2017 Tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik. Lembaran RI Tahun 2017, No.16. Jakarta.
- Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor. Undang-undang Negara Republik Indonesia Nomor 12 Tahun 2013 Tentang Jaminan Kesehatan. Lembaran RI Tahun 2013, No.12. Jakarta.
- Pertiwi, M & Nurcahyanto, H. (2017). Efektivitas Program BPJS Kesehatan di Kota Semarang (Studi Kasus pada Pasien Pengguna Jasa BPJS Kesehatan di Puskesmas Srandol). *Administrasi Publik*, 1–14.
- Purwanti, S. & Laily, R. (2019). Sosialisasi Pemanfaatan Layanan Digital Badan Penyelenggara. *Ilmu Kesehatan*, 1, 1, 24–29..
- Safuan, R. A. P. (2022). Efektivitas Penggunaan Aplikasi Mobile JKN dalam Mengurangi Antrian. *Ilmiah Indonesia*, 7(2), 972-978.
- Sugiyono. (2015). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif DAN R&D*. Bandung. Alfabeta.
- Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 24 Tahun 2011 Tentang Badan Penyelenggara Jaminan Sosial. Lembaran RI Tahun 2011, No.24. Jakarta.
- Undang-Undang Republik Indonesia. Nomor 40 Tahun 2004 Tentang Sistem Jaminan Sosial Nasional. Lembaran RI Tahun 2004, No.40. Jakarta.
- Wulandari, A. (2019). Inovasi BPJS Kesehatan dalam Pemeberian Layanan Kepada Masyarakat : Aplikasi Mobile. *Public Policy*, 5, (2), 98-107