

**EVALUASI SISTEM KUALITAS LAYANAN DALAM
MENINGKATKAN KEPUASAN KEMUDAHAN PENGGUNAAN
APLIKASI MOBILE JKN PADA PESERTA LANJUT USIA
DENGAN MENGGUNAKAN METODE GRASSOPER+++ DI
BPJS KESEHATAN CABANG UTAMA MANADO**

SKRIPSI

*Diajukan Untuk Memenuhi Salah Satu Syarat Guna Memperoleh Gelar
Sarjana Terapan Manajemen (S.Tr.M)
Pada Program Studi Manajemen Bisnis*

Oleh

**WULAN CASHIA SUPIT
NIM. 21 053 088**



**POLITEKNIK NEGERI MANADO
JURUSAN ADMINISTRASI BISNIS
PROGRAM STUDI MANAJEMEN BISNIS D-IV
2025**

WULAN CASHIA SUPIT, 2025 “EVALUASI SISTEM KUALITAS LAYANAN DALAM MENINGKATKAN KEPUASAN KEMUDAHAN PENGGUNAAN APLIKASI MOBILE JKN PADA PESERTA LANJUT USIA DENGAN MENGGUNAKAN METODE GRASSOPER+++ DI BPJS KESEHATAN CABANG UTAMA MANADO” Di bawah bimbingan DR. Ir. Efendy Rasjid, M.Si., MM dan Cysca A.J.Langi,SE,M.Si

ABSTRAK

Pada penulisan skripsi ini, permasalahan yang dikaji adalah apakah Kualitas Pelayanan berpengaruh terhadap Kepuasan Peserta Lanjut Usia dalam memanfaatkan aplikasi mobile JKN serta bagaimana cara mengimplementasikan Kualitas Pelayanan untuk meningkatkan Kepuasan Peserta Lanjut Usia dalam memanfaatkan aplikasi mobile JKN. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh Kualitas Layanan terhadap Kepuasan Peserta Lanjut Usia pada BPJS Kesehatan Cabang Utama Manado. Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan metode analisa service quality *Grassoper*+++. Analisa dapat dilakukan menggunakan analisis Servqual *Grassoper*+++, uji validitas dan reliabilitas, analisis korelasi, regresi linear sederhana, pengujian hipotesis, uji asumsi klasik, uji t dan uji koefisien determinasi. Hasil penelitian menunjukkan bahwa Kualitas Pelayanan (X) berpengaruh secara signifikan terhadap Kepuasan Peserta Lanjut Usia (Y) pada BPJS Kesehatan Cabang Utama Manado

Kata Kunci : Kualitas Pelayanan, Kepuasan Peserta,BPJS Kesehatan,Aplikasi Mobile JKN,*Grassoper*+++

WULAN CASHIA SUPIT, 2025 ***“EVALUATION OF SERVICE QUALITY SYSTEM IN IMPROVING SATISFACTION WITH EASE OF USE OF MOBILE JKN APPLICATION IN ELDERLY PARTICIPANTS USING THE GRASSOPER+++ METHOD IN BPJS KESEHATAN MAIN BRANCH MANADO”*** Under the guidance of DR. Ir. Efendy Rasjid, M.Si., MM and Cysca A.J.Langi,SE,M.Si

ABSTRACT

In writing this thesis, the problem studied is whether the Quality of Service influences the Satisfaction of Elderly Participants in utilizing the JKN mobile application and how to implement Quality of Service to increase Satisfaction of Elderly Participants in utilizing the JKN mobile application. This study aims to determine the effect of Quality of Service on Satisfaction of Elderly Participants at the Main Branch of BPJS Kesehatan Manado. This study uses a quantitative approach with the Grassoper+++ service quality analysis method. Data analysis was carried out using Servqual Grassoper+++ analysis, validity and reliability tests, correlation analysis, simple linear regression, hypothesis testing, classical assumption tests, t-tests and coefficient of determination tests. The results of the study indicate that Quality of Service (X) has a significant effect on Satisfaction of Elderly Participants (Y) at the Main Branch of BPJS Kesehatan Manado.

Keywords : Service Quality, Participant Satisfaction, BPJS Kesehatan, Mobile JKN Application, Grassoper+++

MOTTO

“Kesopanan lebih dihargai daripada umur, karena etika itu ditata bahasa bukan ditata usia”

“You can only win when your mind is Stronger than your Emotions”

“Doa dan berjuang itu harus, miskin dan gagal itu kondisi sesaat , kaya dan sukses hanya bonus, etika dan bijak itu karakter.”

“nouveau chapitre - new chapter”

Filipi 4 : 13 "Segala Perkara Dapat Kutanggung Di Dalam DIA yang memberi Kekuatan
Kepadaku"

Kupersembahkan Karya ini untuk :

Tuhan Yesus Kristus yang senantiasa menganugerahkan kasihNya dan kemurahanNya serta menyatakan perbuatanNya yang ajaib.

Untuk Papa, Mama dan Kaka tercinta yang selalu ada menemani, memberikan motivasi arahan serta nasehat. Dan buat saudara-saudara dan sahabat-sahabat yang selalu bersama suka maupun duka.

LEMBAR PERSETUJUAN PEMBIMBING

Skripsi oleh Wulan Cashia Supit ini
Telah diperiksa dan disetujui untuk diuji.

Manado, 10 September 2025

Disetujui,

Dosen Pembimbing 1,

Dosen Pembimbing 2,



DR. Ir. Efendy Rasjid, M.Si. MM
NIP. 19670516 199403 1 013



Cysca A. J. Langi, SE, M.Si
NIP. 19690612 199403 2 001

Ketua Panitia,



Julieta P. T. Makinggung, SE., M.Si
NIP. 19730722 20021 2 201

LEMBAR PERSETUJUAN DAN PENGESAHAN

EVALUASI SISTEM KUALITAS PELAYANAN SERTA KEMUDAHAN
PENGUNAAN MOBILE JKN DALAM MENINGKATKAN KEPUASAN PESERTA LANJUT
USIA DENGAN MENGGUNAKAN METODE GRASSOPER+++ ”

Oleh

WULAN CASHIA SUPIT
NIM. 21 053 088

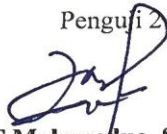
Telah Dipertimbangkan Di Depan Dewan Penguji Dan Dinyatakan Sebagai Salah
Satu Persyaratan Melaksanakan Penelitian Untuk Memperoleh Gelar Sarjana Sains
Terapan Manajemen(S.Tr.M)
Pada, 10 September 2025

Ketua/Penguji 1



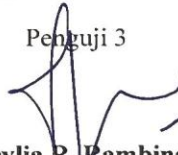
DR. Ir. Efendy Rasjid, M.Si., MM
NIP. 19670516 199403 1 013

Penguji 2



Jacob T. Makapedua, SE., MTDev
NIP. 19650121 199003 1 001

Penguji 3



Precylia R. Raming, SE., MM
NIP. 19870619 201903 2 012

Mengetahui,



Ketua Jurusan Administrasi Bisnis

Diana R. S. Maramis, SE, M.Si
NIP. 19720915 200212 2 001

 POLITEKNIK NEGERI MANADO 					
FORMULIR	FM-203 ed.A rev.0	ISSUE: A	Issued: 26-02-2020	UPDATE: 0	Updated: 00-00-0000

SURAT PERNYATAAN KEASLIAN TUGAS AKHIR

Yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama : Wulan Cashia Supit
 NIM : 21053002
 Jurusan : Administrasi Bisnis
 Program Studi : DIV Manajemen Bisnis
 Judul Tugas Akhir : Evaluasi Sistem Kualitas Pelayanan Dalam Meningkatkan Kepuasan Kemudahan Penggunaan Mobile JKN Pada Peserta Lanjut Usia Dengan Pendekatan Metode Grassoper+++ Di BPJS Kesehatan Cabang Utama Manado

Dengan ini menyatakan bahwa tulisan karya ilmiah berupa Tugas Akhir ini adalah asli karya penulis, tidak ada karya/ data orang lain yang telah dipublikasikan, dan bukan karya orang lain dalam rangka mendapatkan gelar akademik di perguruan tinggi, selain yang diacu dalam kutipan dan/ atau dalam daftar pustaka.

Demikian surat pernyataan ini saya buat, jika dikemudian hari terbukti karya ini merupakan karya orang lain baik yang di publikasikan maupun dalam rangka memperoleh gelar akademik di perguruan tinggi, saya bersedia ditindak sesuai peraturan perundang- undangan yang berlaku, dan siap untuk dicabut gelar akademik saya.

Manado, September 2025

Yang membuat pernyataan,




Wulan Cashia Supit
 NIM. 21053002

BIODATA MAHASISWA

Nama Lengkap : Wulan Cashia Supit
Nim : 21 053 088
Tempat Tanggal Lahir : Tomohon, 07 Maret 2003
Alamat Tempat Tinggal : Paslaten 1, Kota Tomohon
Nama Ayah : Vekky Supit
Nama Ibu : Lolita Sigar
Alamat Orang Tua : Paslaten 1, Kota Tomohon
Daerah Asal : Sulawesi Utara
Judul Tugas Akhir : Evaluasi Sistem Kualitas Layanan Dalam Meningkatkan
Kepuasan Kemudahan Penggunaan Aplikasi Mobile JKN
Pada Peserta Lanjut Usia Dengan Menggunakan Metode
Grassoper+++ di BPJS Kesehatan Cabang Utama Manado
Dosen Pembimbing : 1. Dr. Ir. Efendy Rasjid, M.Si., Mm
2. Cysca A.J. Langi, SE, M.Si
Dosen Penguji : 1. Jacob Tateol S. Makapedua, Se., Mtdev
2. Precylia R. Raming, SE, MM
Waktu Pelaksanaan Ujian : Rabu, 10 September 2025



Manado, September 2025

Mahasiswa

Wulan Cashia Supit

NIM : 21 053 088

KATA PENGANTAR

Segala puji syukur penulis panjatkan kehadirat Tuhan Yang Maha Kuasa, yang selalu memberikan kekuatan, kesehatan, berkat, penyertaan dan bimbingan serta hikmat kebijaksanaan, sehingga penulis dapat menyelesaikan Proposal ini dengan baik. Adapun judul penelitian ini adalah “Evaluasi Sistem Kualitas Pelayanan Dalam Meningkatkan Kepuasan Kemudahan Penggunaan Aplikasi Mobile JKN pada Peserta Lanjut Usia Dengan Menggunakan Metode *Grassoper*+++ di BPJS Kesehatan Kantor Cabang Utama Manado”

Tujuan Skripsi ini adalah untuk mengetahui bagaimana kualitas pelayanan di BPJS Kesehatan Cabang Utama Manado dan untuk mengetahui bagaimana kepuasan peserta lanjut usia di BPJS Kesehatan Cabang Utama Manado, melalui kemudahan penggunaan aplikasi mobile JKN, sebagai syarat untuk mengerjakan skripsi pada program Diploma 4 Program Studi Manajemen Bisnis, Jurusan Administrasi Bisnis Politeknik Negeri Manado.

Penulis menyadari dalam penyusunan skripsi ini tidak akan selesai tanpa bantuan dari berbagai pihak. Karena itu pada kesempatan ini kami ingin mengucapkan terima kasih kepada:

1. Dra. Mareike Alelo MBA, selaku Direktur Politeknik Negeri Manado
2. Dr. Diane Tangian, SH, M.Si, sebagai Wakil Direktur Bidang Akademik Politeknik Negeri Manado.

3. Selvi R. Kalele, SE, M.Si, selaku Wakil Direktur Bidang Keuangan dan Umum Politeknik Negeri Manado.
4. Rudolf Estephanus Goliot Mait, ST, MT, selaku Wakil Direktur Bidang Kemahasiswaan dan Alumni Politeknik Negeri Manado.
5. Juliet P.T. Makinggung, SE, M.Si, selaku Wakil Direktur Bidang Perencanaan dan Kerja Sama Politeknik Negeri Manado, serta Ketua Panitia Tugas Akhir dan Skripsi Jurusan Administrasi Bisnis Politeknik Negeri Manado tahun 2025.
6. Diana R. S. Maramis, SE, M.Si, selaku Ketua Jurusan Administrasi Bisnis Politeknik Negeri Manado, serta Penguji 3.
7. Arifmanuel Kolondam, SE, M.Si, selaku Sekretaris Jurusan Administrasi Bisnis Politeknik Negeri Manado.
8. Vekky Supit, SE, M.Si, selaku Sekretaris Panitia Tugas Akhir dan Skripsi Jurusan Administrasi Bisnis Politeknik Negeri Manado.
9. DR.Ir.Efendy Rasjid,M.Si.MM, dan Cysca A.J. Langi, SE, M.Si, selaku Dosen Pembimbing 1 dan Dosen Pembimbing 2.
10. Jacob T.Makapedua,SE., Mtdev , selaku Dosen Penguji 2.
11. Precylia Ribka Raming, SE., MM, selaku Dosen Penguji 3.
12. Betsy Roeroe,AAAK, selaku Kepala Cabang Kantor BPJS Kesehatan Cabang Utama Manado
13. Chrisye T Tangkawarow,S.Kom selaku Kepala Bagian Mutu Layanan Kepesertaan
14. Kedua orang tua tersayang, Papa dan Mama, serta Kakak yang menjadi panutan penulis dan tidak henti-hentinya memberikan kasih sayang, motivasi, dukungan,

doa, dan semangat hingga penulis berhasil menyelesaikan Skripsi ini.

15. Oma,Opa, Kakak-Kakak, seluruh Keluarga Besar, yang selalu membuat penulis termotivasi dan menjadi *support system* dalam menyelesaikan Skripsi ini.
16. Jihan, Marco, Mutiara, Jeremi, Catherine, Fidelis, Egriano orang terdekat penulis, *partner*, yang selalu berjuang bersama baik dalam susah maupun senang dan telah membantu dan memberikan dukungan emosional serta motivasi selama proses perkuliahan, magang, sampai penyusunan Skripsi.
17. Sahabat dan orang terdekat penulis yang selalu menemani, memberikan support, semangat, keceriaan dan perhatian yakni Mitzy,Britney,Keyzy,Itin,Charina, Mikha,Fano, Geral ,Lala,April,Sydney,Cherry,Vannia, Rahel,Stefi, Naomi,Any, Wulan, Smally Family dan Keluarga Kecil Family
18. Pihak-pihak lain yang berkontribusi dalam persiapan hingga penyusunan penelitian yang tidak bisa penulis sebutkan satu per satu

Penulis menyadari bahwa dalam penyusunan skripsi ini tidak luput dari berbagai kekurangan. Penulis menghargakan saran dan kritik demi kesempurnaan dan perbaikannya sehingga akhirnya skripsi ini dapat memberikan manfaat bagi bidang pendidikan dan penerapan di lapangan serta bisa dikembangkan lagi lebih lanjut

Manado, September 2025
Penulis,



Wulan Cashia Supit
NIM. 21 053 088

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL.....	i
ABSTRAK.....	ii
MOTTO.....	iv
LEMBAR PERSETUJUAN PEMBIMBING	v
LEMBAR PERSETUJUAN DAN PENGESAHAN	vi
LEMBAR KEASLIAN SKRIPSI PENELITIAN.....	vii
BIOGRAFI.....	viii
KATA PENGANTAR	ix
DAFTAR ISI.....	xii
DAFTAR TABEL.....	xvii
DAFTAR GAMBAR.....	xviii
DAFTAR LAMPIRAN	xix
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Identifikasi Masalah.....	4
1.3 Fokus Dan Sub Fokus	5
1.4 Pembatasan Masalah	6
1.5 Rumusan Masalah	6
1.6 Tujuan Dan Manfaat Penelitian	6
BAB II KERANGKA PEMIKIRAN TEORITIS.....	9
2.1 Landasan Teori	9
2.1.1 Pengertian Kualitas Pelayanan.....	9
2.1.2 Prinsip-Prinsip Kualitas Pelayanan.....	11
2.1.3 Indikator Kualitas Pelayanan.....	12
2.1.4 Pengertian Kemudahan Penggunaan	15
2.1.5 Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kemudahan Dalam Menggunakan Teknologi.....	16

2.1.6	Indikator Kemudahan Pengguna.....	17
2.1.7	Faktor-Faktor Kepuasan Peserta.....	19
2.1.8	Indikator Kepuasan Pengguna.....	20
2.1.9	Hubungan antara Variabel (X) dengan Variabel (Y).....	21
2.1.10	Hubungan antara Kemudahan Penggunaan dengan Kepuasan Peserta	22
2.1.11	Hubungan antara Variabel Sistem Kualitas Pelayanan Dan Kemudahan Pengguna dalam Meningkatkan Kepuasan Peserta Lanjut Usia.....	23
2.2	Hasil Penelitian Yang Relevan	24
2.3	Perbedaan Penelitian Terdahulu	26
2.4	Alur Pikir	28
BAB III METODOLOGI PENELITIAN		29
3.1	Tempat dan Waktu Penelitian.....	29
3.2	Metodologi dan Jenis Penelitian.....	30
3.2.1	Jenis Penelitian.....	30
3.2.2	Metode Penelitian.....	30
3.3	Jenis Data dan Teknik Pengumpulan Data	31
3.3.1	Jenis Data.....	31
3.3.2	Teknik Pengumpulan Data.....	32
3.4	Data <i>Reduction</i> (Reduksi Data)	37
3.5	Data <i>Display</i> (Penyajian Data)	38
3.6	<i>Conclusion Drawing</i> (Verfication).....	38
3.7	Pemeriksaan Keabsahan Data	39
3.8	Populasi dan Sampel	44
3.8.1	Populasi	44
3.8.2	Sampel	45
3.9	Definisi Operasional Variabel	46
3.9.1	Definisi Operasional Variabel.....	46

3.9.2	Skala Pengukuran	50
3.10	Analisis Data.....	50
3.10.1	Analisis Data Tingkat Kesesuaian	51
3.10.2	Analisis Diagram Kartesius	52
3.10.3	Analisis Rata-Rata Nilai Kualitas Pelayanan.....	54
3.11	Analisis SERVQUAL.....	55
3.12	Analisis Implementasi Secara Deskriptif.....	55
3.13	Statistik Deskriptif.....	56
3.14	Hasil Analisis Instrumen Jawaban Responden.....	56
3.15	Total Skor.....	57
3.16	Pengukuran Validitas dan Relibilitas.....	57
3.16.1	Uji Validitas	57
3.16.2	Uji Validitas Instrumen Jawaban Variabel Kualitas Pelayanan.....	58
3.16.3	Uji Variabel Kepuasan Peserta (Y).....	59
3.17	Uji Reliabilitas.....	59
3.17.1	Uji Reliabilitas Variabel Kualitas Pelayanan X).....	60
3.17.2	Uji Reliabilitas Variabel Kepuasan Peserta (Y).	60
3.18	Analisis Korelasi.....	61
3.19	Analisis Regresi Linear Sederhana.....	62
3.20	Pengujian Hipotesis.....	63
3.21	Koefisien Determinasi.....	63
BAB IV	HASIL DAN PEMBAHASAN.....	65
4.1	Gambaran Umum Perusahaan	66
4.1.1	Arti Logo BPJS Kesehatan	68
4.1.2	Motto BPJS Kesehatan.....	69
4.1.3	Visi Dan Misi BPJS Kesehatan	69
4.1.4	Struktur Organisasi Perusahaan	71
4.2	Hasil Analisis	72

4.2.1 Deskripsi Responden.....	73
4.2.2 Kajian Tingkat Kesesuaian Antara Ekspetasi dan Persepsi.....	75
4.2.3 Hasil Analisis Kepentingan Kepuasan.....	76
4.2.4 Perhitungan Nilai Rata-Rata Persepsi dan Ekspetasi Peserta.....	77
4.2.5 Perhitungan Nilai Servqual.....	83
4.3 Pembahasan Service Quality.....	87
4.3.1 Besar Kecinya Prosentase Tingkat Pelayanan pada BPJS Kesehatan Cabang Utama Manado.....	87
4.3.2 Dimensi Skala Prioritas Utama dalam Usaha Peningkatan Kualitas Pelayanan pada BPJS Kesehatan Cabang Utama manado.....	88
4.3.3 Nilai Rata-Rata Persepsi dan Ekspetasi pada BPJS Kesehatan Cabang Utama Manado.....	90
4.3.4 Dampak Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Peserta pada BPJS Kesehatan Cabang Utama Manado.....	91
4.3.5 Hasil Analisis Deskriptif.....	97
4.3.6 Hasil Analisis Instrumen Jawaban Responden.....	99
4.3.7 Total Skor Kualitas Pelayanan dan Kepuasan Peserta.....	103
4.3.8 Hasil Analisis Korelasi dan Regresei Sederhana.....	105
4.3.9 Analisis Output.....	109
4.3.10 Pengujian Hipotesis.....	112
4.4 Pembahasan Regresi Linear Sederhana.....	113
4.4.1 Kualitas Pelayanan di BPJS Kesehatan Cabang Utama Manado.....	113
4.4.2 Kepuasan Peserta pada BPJS Kesehatan Cabang Utama Manado.....	116
4.4.3 Pengaruh Kualitas Pelayanan (X) Terhadap	

Kepuasan Peserta Lanjut Usia (Y).....	117
4.5 Implementasi	123
4.5.1 Penerapan Hasil Penelitian Variabel	
Kualitas Pelayanan (X).....	124
4.5.2 Penerapan Hasil Penelitian Kepuasan	
Peserta Lanjut Usia (Y).....	126
BAB V PENUTUP	129
5.1 Kesimpulan	129
5.2 Saran	131
DAFTAR PUSTAKA	133
DAFTAR LAMPIRAN	137

DAFTAR TABEL

Tabel	Teks	Halaman
2.1	Hasil Penelitian yang Relevan	25
3.1	Alokasi Waktu Pelaksanaan Penelitian	29
3.2	Rentang Skala Nilai dan Kategori Instrumen Jawaban Responden...	57
3.3	Pedoman Memberikan Interpretasi.....	61
4.1	Penilaian Tingkat Kesesuaian Antara Ekspetasi dan Persepsi.... ..	76
4.2	Perhitungan Nilai Rata-Rata Persepsi Peserta.....	78
4.3	Perhitungan Nilai Rata-Rata Ekspetasi Peserta.....	80
4.4	Perhitungan Nilai Servqual.....	83
4.5	Diagram Kartesius.....	89
4.6	Hasil Pengukuran dan Pengurutan GAP.....	91
4.7	Deskripsi Variabel Penelitian Kualitas Pelayanan....	98
4.8	Rentang Skala Untuk Kategori Nilai Rata-Rata Score Jawaban... ..	100
4.9	Instrumen Jawaban Responden Variabel (X).....	101
4.10	Instrumen Jawaban Responden Variabel (Y)....	102
4.11	Presentase Total Score Jawaban Instrumen Variabel (X).....	103
4.12	Presentase Total Score Jawaban Instrumen Variabel (Y).....	104
4.13	Model Summary Korelasi dan Regresi Sederhan.....	106
4.14	Peningkatan Secara Parsial Kualitas Pelayanan (X) Terhadap Kepuasan Peserta Lanjut Usia (Y).....	108
4.15	Summary Output Coeffissien Variabel (X) Terhadap (Y).....	112

DAFTAR GAMBAR

GAMBAR	Teks	Halaman
2.1	Alur Pikir	28
3.1	Diagram Wawancara Pimpinan BPJS Kesehatan KCU Manado.....	33
3.2	Diagram Wawancara Pegawai BPJS Kesehatan KCU Manado.....	34
3.3	Diagram Wawancara Peserta Lanjut Usia	34
3.4	Teknik Pengumpulan Data	36
3.5	Komponen Analisis Data Kualitatif	37
3.6	Diagram Kartesius	53
4.1	BPJS Kesehatan Cabang Utama Manado	66
4.2	Logo BPJS Kesehatan	68
4.3	Struktur Organisasi	71
4.4	Jumlah Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	74
4.4	Jumlah Responden Berdasarkan Jenis Kepesertaan.....	74
4.5	Jumlah Responden Berdasarkan Usia... ..	75
4.6	Diagram Kartesius Analisis Kepentingan/Kepuasan.....	76
4.7	Tingkat Kesesuaian Antara Ekspetasi dan Persepsi... ..	88
4.8	Grafik Hasil Penelitian Kepuasan Peserta Pada BPJS Kesehatan.....	92
4.9	Total Score Kualitas Pelayanan (X).....	104
4.10	Total Score Kepuasan Peserta Lanjut Usia (Y).....	105
4.11	Pengaruh Variabel Kualitas Pelayanan Terhadap Peningkatana Variabel Kepuasan Peserta Lanjut Usia....	109
4.12	Histogram.....	110
4.13	Normal Plot Regresi Residual Standar.....	111
4.14	Model Implementasi.....	124

DAFTAR LAMPIRAN

No	Teks	Halaman
1	Kuisisioner	146

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Dalam era digital, teknologi informasi dan komunikasi menjadi kunci kesuksesan organisasi dan bisnis saat ini. Banyak perusahaan dan organisasi menggunakannya untuk meningkatkan efisiensi waktu dan biaya, sehingga penerapan teknologi menjadi kebutuhan bagi setiap pelaku bisnis dan organisasi. Semakin tingginya kesadaran Masyarakat akan pentingnya Kesehatan, perkembangan teknologi medis yang semakin canggih, kebutuhan Masyarakat akan pelayanan Kesehatan yang berkualitas dan terjamin serta pemberlakuan program BPJS sangat dibutuhkan oleh masyarakat.

Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS) Kesehatan adalah badan hukum yang dibentuk untuk menyelenggarakan program Jaminan Kesehatan Nasional (JKN). Jaminan Kesehatan diselenggarakan melalui sistem asuransi dimana masyarakat wajib membayar iuran dalam jumlah ringan sebagai tabungan untuk biaya perawatan ketika sakit di masa yang akan datang. Program jaminan sosial ditujukan untuk kebutuhan dasar hidup yang layak kepada setiap peserta atau anggota keluarganya yang di atur dalam UU No.24 Tahun 2011

Saat ini, BPJS Kesehatan memiliki jumlah peserta sebesar 237.923.846 jiwa atau setara 86,87% dari 278.923.846 jumlah seluruh masyarakat Indonesia. Jumlah Peserta Lansia di KCU Manado, laki-laki sebanyak 32,245 jiwa dan Peserta Lansia Perempuan sebanyak 37,299. Angka tersebut sangat besar untuk peserta asuransi Jaminan Kesehatan Nasional dan saat ini BPJS Kesehatan berfokus untuk mencap

ai jaminan kesehatan semesta. Untuk mencapai hal tersebut, BPJS Kesehatan mempermudah pelayanan dan memperluas cakupan kepesertaannya. Perkembangan teknologi informasi masa kini, BPJS Kesehatan menghadirkan Aplikasi Mobile JKN sebagai salah satu sarana layanan dapat diakses dimana dan kapan saja oleh pengguna (peserta) khususnya para peserta lanjut usia.

Masa tua atau lanjut usia merupakan suatu hal yang akan dialami oleh setiap orang, menua yang dialami oleh golongan lansia membawa dampak yang cukup signifikan terhadap aktivitas lansia. Meningkatnya jumlah lansia di Indonesia dari tahun ke tahun berdampak pada usia harapan hidup masyarakat. Meningkatnya usia harapan hidup dalam masyarakat membuat golongan lansia mengalami penurunan produktivitas, ke-mandirian serta ketergantungan pada orang lain dalam menjalani kehidupan aktivitas sehari-hari. Dengan keterbatasan yang dialami oleh lansia, membuat teknologi mempunyai peran penting sehingga dapat membantu kehidupan lansia agar lebih mandiri serta dapat meningkatkan kualitas hidup bagi golongan lanjut usia.

Era digitalisasi saat ini masih terdapat masyarakat yang belum memahami pengguna Aplikasi Mobile (JKN), khususnya masyarakat lanjut usia. Penggunaan Aplikasi Mobile JKN di Wilayah Kota di Indonesia berikutnya menurut penelitian yang dilakukan Angelita *et al.*, (2021), dikatakan bahwa angka presentase 23% pengguna aplikasi mobile JKN merasakan kerumitan dalam menggunakan aplikasi tersebut. Perubahan teknologi dan arus informasi yang sangat cepat mendorong untuk menghasilkan produk atau layanan yang dapat memenuhi kebutuhan dan keinginan peserta, sehingga peserta merasa puas dengan apa yang telah mereka

dapatkan. Dalam hal ini, kepuasan penggunaan aplikasi mobile JKN bagi peserta lanjut usia terhadap Kualitas Layanan yang diberikan oleh BPJS Kesehatan Cabang Utama Manado.

Menurut Kasmir (2017 : 47), Kualitas Pelayanan di definisikan sebagai tindakan atau perbuatan seorang atau organisasi bertujuan untuk memberikan kepuasan kepada peserta

Menurut (Agustina 2022), Kemudahan penggunaan adalah ukuran sejauh mana teknologi tersebut mudah dipelajari dan digunakan tanpa memerlukan usaha yang lebih

Choudhury dan Kar (2020), Mereka mendefinisikan kepuasan peserta sebagai tingkat di mana produk atau layanan memenuhi atau melebihi ekspektasi peserta. Kepuasan ini berkontribusi pada loyalitas peserta dan rekomendasi positif kepada orang lain.

Berdasarkan uraian di atas, aplikasi mobile JKN merupakan alih bentuk sistem kegiatan administrasi yang dilakukan di kantor cabang atau pusat, maupun fasilitas jasa kesehatan yang dialih bentuk ke dalam sebuah aplikasi. Perkembangan teknologi dapat menjadi cara sehingga golongan lansia tidak lagi merasa terpinggirkan dalam era teknologi, bahkan dapat menjadikan mereka merasa lebih mandiri dan percaya diri. Dengan menggunakan aplikasi mobile JKN secara tidak langsung dapat memudahkan kehidupan golongan lansia untuk menjalani kehidupan kesehariannya, seperti mendaftar atau mengubah data kepesertaan JKN-KIS, mengetahui informasi tagihan dan pembayaran iuran, memudahkan mendapatkan informasi layanan di fasilitas kesehatan terdekat atau fasilitas

kesehatan terdaftar, maupun fitur lainnya yang dapat mempermudah kegiatan administrasi tanpa harus memuat golongan lansia untuk langsung datang ke kantor cabang maupun pusat. Banyak pengembangan aplikasi namun tidak semua bisa di gunakan oleh peserta lanjut usia khususnya di Kota Manado. Banyak lansia mengalami kesulitan dalam memanfaatkan Aplikasi Mobile JKN, baik karena keterbatasan pemahaman teknologi maupun kendala teknis dalam aplikasi.

Saat ini, banyak rumah sakit khususnya yang berada di Kota Manado, mengeluarkan kebijakan bahwa peserta dalam melakukan pengambilan nomor antrean sudah harus secara online dimana hal tersebut diakses melalui aplikasi mobile JKN. Pada umumnya, peserta yang datang ke BPJS Kesehatan Cabang Utama Manado adalah peserta lanjut usia yang sudah tidak produktif lagi terhadap penggunaan teknologi dalam hal ini penggunaan aplikasi mobile JKN, ini berdampak pada tingkat kepuasan peserta lanjut usia, maka dari itu dibutuhkan **“Evaluasi Sistem Kualitas Pelayanan Dalam Meningkatkan Kepuasan Kemudahan Penggunaan Aplikasi Mobile JKN pada Peserta Lanjut Usia Dengan Menggunakan Metode *Grassoper+++* di BPJS Kesehatan Cabang Utama Manado”**

1.2 IDENTIFIKASI MASALAH

Identifikasi masalah berdasarkan hasil observasi di lapangan peneliti menemukan fakta-fakta yang terjadi di BPJS Kesehatan Cabang Utama Manado sebagai berikut:

1. Fitur-fitur dalam aplikasi mobile JKN belum memenuhi kebutuhan dan ekspektasi pengguna peserta lanjut usia

2. Aplikasi mobile JKN tidak berfungsi dengan optimal ketika jaringan tidak mendukung
3. Pengguna peserta lanjut usia masih merasa kurang puas dengan dukungan yang diberikan oleh fitur-fitur yang ada dalam aplikasi mobile JKN
4. Peserta lanjut usia merasa kurang terbantu dengan akses layanan yang tersedia di aplikasi mobile JKN, seperti pengambilan antrian online melalui aplikasi

1.3 FOKUS DAN SUB-FOKUS PENELITIAN

a. Fokus Penelitian

Berdasarkan permasalahan yang diuraikan diatas, maka yang menjadi fokus pada penelitian mix methode ini adalah mengenai “Evaluasi Sistem Kualitas Pelayanan Dalam Meningkatkan Kepuasan Kemudahan Penggunaan Aplikasi Mobile JKN pada Peserta Lanjut Usia Dengan Pendekatan Metode *Grassoper+++* di BPJS Kesehatan Cabang Utama Manado”

b. Sub Fokus Penelitian

Sub fokus pada penelitian ini adalah permasalahan-permasalahan yang ada pada sistem kualitas pelayanan Aplikasi Mobile JKN dapat dilihat dari indikator Sistem Pelayanan yaitu: 1) *Greeting* (salam/sambut) ; 2) *Responsiveness* (responsif) ; 3) *Attentiveness* (perhatian) ; 4) *Sincerity* (ketulusan) ; 5) *Specifity* (spesifitras) ; 6) *Ownership* (kepemilikan) ; 7) *Positivity* (positif) ; 8) *Empathy* (empati) ; 9) *Respect* (hormat) ; 10) *Security* (keamanan) ; 11) *Assurance* (Jaminan) ; 12) *Access* (akses). Dengan kriteria responden sebagai berikut :

- Usia : 60 – 75 tahun
- Jenis Kelamin : Laki-laki dan Perempuan

- Jenis Kepesertaan : PBI/non PBI (pekerja penerima upah,pensiunan)
- Status Kepesertaan : Aktif terdaftar sebagai peserta BPJS Kesehatan
- Wilayah Tempat Tinggal : Kota Manado

1.4 PEMBATASAN MASALAH

Berdasarkan uraian yang terdapat dalam latar belakang dan identifikasi masalah yang telah dijabarkan di atas, penelitian ini dibatasi pada Kepuasan Kemudahan Penggunaan Aplikasi Mobile JKN pada Peserta Lanjut Usia

1.5 PERUMUSAN MASALAH

Berdasarkan uraian latar belakang masalah, maka peneliti merumuskan masalah yaitu: **Bagaimana sistem kualitas pelayanan dalam Meningkatkan Kepuasan Kemudahan Penggunaan Aplikasi Mobile JKN pada Peserta Lanjut Usia di BPJS Kesehatan Cabang Utama Manado ?**

1.6 TUJUAN DAN MANFAAT

1. Tujuan Penelitian

Berdasarkan perumusan masalah yang telah dikemukakan, maka tujuan penelitian ini adalah:

1. Untuk mengetahui tingkat kesesuaian pelayanan yang telah dilakukan oleh BPJS Kesehatan Cabang Utama Manado terhadap ekspektasi peserta
2. Untuk mengetahui bagaimana gambaran Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Peserta lanjut usia terhadap aplikasi Mobile JKN

3. Untuk mengetahui Apakah Kualitas Layanan berpengaruh terhadap Kepuasan Peserta lanjut usia Terhadap Penggunaan Aplikasi Mobile JKN
4. Untuk mengetahui Bagaimana cara menerapkan Kualitas Layanan yang efektif dalam meningkatkan Kepuasan peserta lanjut usia terhadap penggunaan aplikasi mobile JKN di BPJS Kesehatan Cabang Utama Manado
5. Menganalisis kesenjangan (GAP) antara ekspektasi dan persepsi peserta terhadap 12 dimensi kualitas layanan menggunakan metode *Grassoper+++*
6. Merumuskan rekomendasi implementasi strategi perbaikan Kualitas elayanan berdasarkan metode *Grassoper*

2. Manfaat Penelitian

Manfaat yang diperoleh dari penelitian ini adalah :

1. Bagi Penulis, penelitian ini bermanfaat untuk menambah wawasan dan meningkatkan ilmu pengetahuan serta pengalaman bagi penulis dan mampu memecahkan masalah ilmiah serta menambah ilmu pengetahuan mengenai Evaluasi Sistem Kualitas Pelayanan dalam Meningkatkan Kepuasan Kemudahan Penggunaan Aplikasi Mobile JKN pada Peserta Lanjut Usia dengan Menggunakan Metode *Grassoper+++* di BPJS Kesehatan Cabang Utama Manado
2. Bagi Pihak Akademik, dapat menjadi bahan cuan pustaka serta referensi yang menjadi bahan perbandingan dalam melakukan penelitian-penelitian selanjutnya yang berhubungan dengan Evaluasi Sistem Kualitas Pelayanan dalam Meningkatkan Kepuasan Kemudahan Penggunaan Aplikasi Mobile

JKN pada Peserta Lanjut Usia dengan Menggunakan Metode *Grassoper+++* di BPJS Kesehatan Cabang Utama Manado

3. Bagi Pihak Perusahaan, dengan adanya penelitian ini dapat memberikan informasi dan kontribusi serta dapat dijadikan sebagai bahan pertimbangan dalam mengatasi masalah yang terkait dengan Evaluasi Sistem Kualitas Pelayanan dalam Meningkatkan Kepuasan Kemudahan Penggunaan Aplikasi Mobile JKN pada Peserta Lanjut Usia dengan Menggunakan Metode *Grassoper+++* di BPJS Kesehatan Cabang Utama Manado

BAB II

KERANGKA PEMIKIRAN TEORITIS

2.1 Landasan Teori

2.1.1 Pengertian Kualitas Pelayanan

Menurut Parasuraman, Zeithaml & Berry (1988), metode Service Quality adalah fondasi dalam mengukur dan menganalisis kualitas layanan menurut persepsi pelanggan. Berdasarkan teori Service Quality kualitas Pelayanan dapat diukur dari 5 dimensi utama :

- *Tangibles* (bukti fisik) : merujuk pada penampilan fasilitas fisik, perlengkapan, personel dan materi komunikasi yang digunakan penyedia layanan. Contoh : kebersihan ruangan, kerapian karyawan, kecanggihan alat
- *Emphaty* (Empati) : adalah kemampuan memberikan perhatian, kepedulian dan pelayanan secara individual kepada setiap peserta. Contoh: staff memahami kebutuhan khusus setiap peserta.
- *Reliability* (Keandalan) : kemaampuan memberikan layanan yang dijanjikan secara konsisten, tepat waktu dan akurat. Contoh : layanan selalu sesuai jadwal dan janji yang diberikan.
- *Responsiveness* (Daya Tanggap) : kesediaan membantu pelanggan dan memberikan layanan secara cepat serta tanggap terhadap permintaan atau keluhan. Contoh : respoms cepat terhadap pertanyaan atau keluhan peserta.

- *Assurance* (Jaminan) : pengetahuan, sopan santun dan kemampuan pegawai dalam menumbuhkan rasa percaya dan keyakinan pelanggan. Contoh : staff berpengetahuan dan sopan sehingga peserta merasa aman

Menurut Kotler dalam Dardameza Ayu.R (2023), kualitas layanan didefinisikan sebagai sekumpulan barang dan jasa yang mencerminkan kemampuan mereka untuk memenuhi kebutuhan yang terlihat maupun yang tersembunyi. Keberhasilan suatu bisnis di sektor jasa sangat bergantung pada kemampuannya dalam memberikan layanan kepada peserta yang berkualitas tinggi. Dalam literatur, kualitas layanan sering kali diartikan sebagai penilaian terhadap pelayanan yang diberikan oleh peserta. Kualitas layanan yang dirasakan muncul dari proses yang terjadi sebelum penggunaan layanan dan persepsi peserta setelah mengalami layanan tersebut, (Shankar *et al.*, 2019).

Kualitas Layanan dapat dipengaruhi oleh dua faktor utama : pertama, pelayanan yang diharapkan dan kedua pelayanan yang diterima Imam Ardiansyah (2019). Menurut Parasuraman dalam Zeithaml & Berry (1985), kualitas layanan merupakan perbedaan antar harapan pengguna terhadap layanan dan kinerja aktual yang diterima.

Selanjutnya, Pasharibu *et al.* (2018), menyatakan bahwa ketika peserta membuat keputusan untuk terus menggunakan layanan, mereka cenderung memilih kualitas layanan yang setara atau lebih baik dari yang mereka harapkan. Kualitas Layanan dapat dipahami sebagai perbandingan antara apa yang diharapkan dari layanan yang diterima dan apa yang sebenarnya dialami. Kualitas layanan merupakan penilaian peserta terhadap tingkat layanan yang diterima (*perceived*

service) dibandingkan dengan tingkat layanan yang diharapkan (*expected value*). Se jauh mana harapan peserta dan kenyataan layanan yang ditawarkan oleh penyedia layanan berbeda, baik secara keseluruhan maupun sebagian akan menentukan kualitas layanan tersebut. Kualitas layanan di anggap sengan baik jika pengalaman peserta terhadap layanan memenuhi harapan sedangkan kualitas layanan dinilai buruk jika pandangan peserta terhadap layanan tidak memuaskan

2.1.2 Prinsip-Prinsip Kualitas Pelayanan

Kualitas pelayanan adalah suatu tindakan yang dilakukan oleh perusahaan yang bersifat tidak berwujud, tetapi dapat dirasakan oleh peserta. Pengukuran kualitas pelayanan dapat dilakukan dengan sejauh mana layanan yang diterima oleh peserta mampu memenuhi kebutuhan dan harapan mereka.

Dalam upaya memberikan kualitas pelayanan yang baik, perusahaan perlu mengikuti beberapa prinsip dasar. Tjiptono dan Chandara (2016:141), mengemukakan enam prinsip utama yang harus diperhatikan dalam mencapai kualitas pelayanan yang optimal, yaitu :

- 1) Kepemimpinan : Kepemimpinan dalam strategi kualitas perusahaan harus menjadi inisiatif serta komitmen dari manajemen puncak. Manajemen puncak diharapkan dapat memimpin perusahaan dalam upaya meningkatkan kualitas, meskipun dampak yang dihasilkan mungkin relatif kecil terhadap keseluruhan perusahaan
- 2) Pendidikan : Setiap perusahaan, mulai dari manager hingga karyawan operasional perlu mendapatkan pendidikan mengenai kualitas. Dalam pendidikan ini, beberapa aspek yang perlu ditekankan meliputi pemahaman

tentang kualitas sebagai strategi bisnis, alat dan teknik untuk menerapkan strategi kualitas, serta peran eksekutif dalam pelaksanaan strategi tersebut

- 3) Perencanaan : Proses perencanaan strategi harus mencakup pengukuran dan penetapan tujuan kualitas yang digunakan untuk mengarahkan perusahaan dalam mencapai visi yang telah ditetapkan
- 4) Review: Proses review merupakan salah satu alat yang paling efektif bagi manajemen untuk mengubah perilaku organisasi. Proses ini berfungsi sebagai mekanisme yang memastikan adanya konsistensi dalam pencapaian tujuan kualitas
- 5) Komunikasi : Implementasi strategi kualitas dalam organisasi sangat dipengaruhi oleh proses komunikasi yang berlangsung di dalam perusahaan. Komunikasi harus melibatkan karyawan, peserta dan pemangku kepentingan lainnya seperti pemasok, pemegang saham, pemerintah serta masyarakat umum
- 6) Rewards : Penghargaan dan pengakuan merupakan elemen penting dalam pelaksanaan strategi kualitas. Setiap karyawan yang menunjukkan kinerja baik seharusnya mendapatkan penghargaan dan pengakuan atas prestasinya. Dengan cara ini, penghargaan yang diberikan dapat meningkatkan motivasi, moral kerja, rasa bangga serta rasa kepemilikan setiap individu dalam organisasi. Hal ini pada akhirnya memberikan kontribusi yang signifikan bagi perusahaan dan peserta yang dilayani

2.1.3 Indikator Kualitas Pelayanan

Adapun indikator kualitas pelayanan menurut *Grassoper* , yaitu :

1. *Greeting* (Salam/ Sambut) : menyambut peserta dengan ramah dan sopan merupakan langkah awal yang krusial dalam menciptakan kesan positif. Salam yang hangat menjadi kesan yang baik dalam awal pelayanan yang diberikan kepada
2. *Responsiveness* (Responsif) : merujuk pada kemampuan penyedia layanan untuk merespon kebutuhan dan pertanyaan peserta dengan cepat dan efektif. Kecepatan dalam memberikan jawaban atau solusi terhadap masalah yang dihadapi akan membuat peserta merasa puas atas layanan diberikan
3. *Attentiveness* (Perhatian) : kemampuan untuk memberikan perhatian penuh kepada peserta. Pemberian perhatian yang tulus dengan memahami kebutuhan peserta akan meningkatkan kualitas pelayanan
4. *Sincerity* (Ketulusan) : ketulusan berinteraksi dengan peserta merupakan aspek yang sangat penting. Menunjukkan kejujuran dan ketulusan dapat membangun hubungan yang lebih baik antara penyedia layanan dan peserta. Hal ini juga menciptakan rasa percaya lebih tinggi dan sangat diperlukan dalam hubungan jangka panjang
5. *Specify* (Spesifitras) : Informasi yang tepat dan terperinci akan membantu peserta dalam membuat keputusan yang lebih baik dan merasa lebih puas dengan layanan yang diterima.
6. *Ownership* (Kepemilikan) : bertanggungjawab penuh atas pelayanan yang diberikan, termasuk menyelesaikan masalah atau pengaduan peserta sampai

tuntas. Tidak melemparkan tanggungjawab kepada pihak lain,tetapi diselesaikan secara profesional

7. *Positivity* (Positif) : sikap positif dan optimis dalam berinteraksi dengan peserta dapat menciptakan suasana yang menyenangkan. Sikap positif dapat menjadi cerminan bagi peserta untuk menciptakan interaksi yang lebih baik.
8. *Emphaty* (Empati) : Dengan menunjukkan empati,penyedia layanan dapat lebih baik dalam menangani situasi yang sensitif dan memberikan dukungan yang dibutuhkan oleh peserta akan meningkatkan kepuasan peserta dan menciptakan hubungan yang lebih kuat
9. *Respect* (Hormat) : Dengan menghormati peserta, penyedia layanan dapat menciptakan hubungan yang saling menghargai. Rasa hormat akan berkontribusi pada loyalitas peserta dan reputasi positif bagi penyedia layanan
10. *Security* (Keamanan) : Dengan memberikan perlindungan terhadap data dan informasi peserta akan meningkatkan kepercayaan pelanggan dan mengurangi kekhawatiran mereka dari penyalahgunaan dari pihak-pihak yang tidak bertanggungjawab
11. *Assurance* (Jaminan) : dengan memberikan jaminan kepada peserta seperti memberikan pelayanan sesuai dengan janji dan standar dapat meyakinkan peserta bahwa pelayanan BPJS Kesehatan berkualitas dan dapat diandalkan
12. *Access* (Akses) : terkait bagaimana kemudahan peserta lanjut usia dalam menerima informasi maupun pengajuan pengaduan yang jelas dan sesuai

dengan fakta, seperti ketersediaan pelayanan dalam waktu dan tempat yang sesuai dengan kebutuhan peserta

2.1.4 Pengertian Kemudahan Penggunaan

Kemudahan, menurut Jogiyanto dalam Muhammad M.K. Soebiantaro U. (2022), didefinisikan sebagai sejauh mana seseorang menganggap teknologi itu mudah untuk digunakan. Konsep kemudahan penggunaan mencakup aspek kemudahan dalam penggunaan dan pembelajaran. Se jauh mana seseorang merasa bahwa teknologi tersebut mudah dipahami dan digunakan, seperti yang dinyatakan oleh Harlan (2014), kemudahan didefinisikan sebagai persepsi individu mengenai seberapa sederhana mereka menemukan penggunaan teknologi tertentu. Selain itu, frekuensi penggunaan dan keterlibatan antara pengguna dan sistem juga diidentifikasi sebagai indikator kemudahan penggunaan.

Davis (1989) menyebutkan beberapa indikator yang digunakan untuk mengukur kemudahan penggunaan, yaitu kemudahan dalam belajar, kejelasan dan kemudahan pemahaman, fleksibilitas, serta kemampuan untuk mengontrol. Seseorang yang menolak atau tidak menggunakan suatu sistem biasanya dipengaruhi oleh ketertarikan terhadap sistem tersebut. Individu yang merasa bahwa sistem tersebut akan mempermudah pekerjaan mereka cenderung akan menggunakannya. Kemudahan dalam menggunakan sistem menunjukkan bahwa sistem tersebut menarik, tidak membingungkan, serta jelas dan mudah dipahami.

Berdasarkan penjelasan di atas, dapat disimpulkan bahwa kemudahan merujuk pada persepsi individu tentang seberapa mudahnya memanfaatkan sistem dan seberapa sedikit usaha yang diperlukan untuk melakukannya. Konsep kemudahan ini mengekspresikan gagasan bahwa ketika teknologi mudah

digunakan, pengguna akan lebih cenderung untuk menggunakannya. Dengan kata lain, jika sistem teknologi mudah dioperasikan, peserta akan lebih menerima dan mengadopsinya. Nilai yang dirasakan dari teknologi akan mempengaruhi perilaku dan fungsi pengguna; semakin besar kegunaan sistem yang dirasakan, semakin banyak teknologi informasi yang akan digunakan. Kemudahan penggunaan mencerminkan tingkat ekspektasi pengguna terhadap usaha yang diperlukan untuk menggunakan suatu sistem. Beberapa dimensi yang dapat digunakan untuk mengukur kemudahan penggunaan meliputi: 1) Mudah dipelajari (easy to learn), 2) Dapat dikontrol (controllable), dan 3) Mudah digunakan (easy to use).

2.1.5 Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Kemudahan dalam Menggunakan Teknologi

Menurut Istiarni (2017), terdapat beberapa faktor yang memengaruhi kemudahan dalam menggunakan teknologi, yaitu:

1. Faktor pertama berfokus pada teknologi itu sendiri, di mana teknologi yang digunakan secara berkelanjutan dapat memberikan kemudahan bagi pengguna. Contohnya adalah pengalaman sebelumnya dalam menggunakan teknologi serupa yang dapat mempermudah proses penggunaan.
2. Faktor kedua adalah reputasi yang dimiliki oleh pengguna teknologi. Reputasi yang baik dapat meningkatkan kepercayaan pengguna terhadap kemudahan penggunaan teknologi tersebut.
3. Faktor ketiga berkaitan dengan persepsi pengguna mengenai kemudahan penggunaan.
4. Faktor keempat adalah ketersediaan mekanisme dukungan yang baik. Adanya mekanisme dukungan yang efektif akan memberikan kesan positif

kepada pengguna, terutama ketika mereka menghadapi kesulitan dalam menggunakan teknologi, sehingga mendorong persepsi yang lebih baik.

Sementara itu, Fauziati *et al.* (2018), juga mengidentifikasi faktor-faktor yang memengaruhi kemudahan penggunaan teknologi, antara lain:

1. Fokus pada teknologi itu sendiri, di mana pengalaman pengguna saat menggunakan teknologi yang relevan dapat memengaruhi persepsi mereka terhadap teknologi baru. Pengalaman positif dengan teknologi sebelumnya akan berdampak pada penilaian pengguna terhadap teknologi yang baru.
2. Reputasi yang layak diperoleh oleh pengguna teknologi. Reputasi yang baik dapat meningkatkan kepercayaan pengguna terhadap kenyamanan dan kemudahan teknologi tersebut.
3. Ketersediaan mekanisme dan dukungan yang baik. Keyakinan pengguna akan kemudahan penggunaan teknologi sangat dipengaruhi oleh adanya mekanisme dukungan yang memadai. Misalnya, ketika pengguna mengalami kesulitan dalam menggunakan teknologi dan terdapat dukungan yang baik, hal ini akan mendorong persepsi pengguna menjadi lebih positif.

2.1.6 Indikator Kemudahan Pengguna

Dalam membandingkan kinerja yang dirasakan atau tingkat kepuasan pengguna dengan harapan yang dimiliki, penting untuk menekankan peran kepuasan pengguna. Menyediakan layanan saja tidak cukup; kita juga harus mampu memenuhi harapan peserta. Kepuasan peserta ditentukan oleh persepsi peserta itu sendiri, sementara layanan yang diberikan ditentukan oleh penyedia. Meskipun kedua aspek ini berbeda, keduanya tetap memiliki signifikansi yang cukup besar.

Peserta tetaplah peserta, meskipun mereka tidak selalu benar. Hal ini membuktikan bahwa seringkali lebih penting untuk mencari solusi daripada menentukan siapa yang benar. Kebahagiaan pengguna dapat diamati selama proses pembelian, saat menggunakan produk atau jasa, serta setelah pembelian. Pengguna yang merasa puas dengan produk yang mereka gunakan cenderung akan terus menggunakannya. Oleh karena itu, kebahagiaan pengguna menjadi salah satu elemen kunci dalam memenangkan persaingan.

Salah satu definisi kepuasan adalah pengalaman yang memenuhi kebutuhan atau keinginan individu. Menurut Kotler (2014), kepuasan pengguna adalah pengalaman yang muncul dari perbandingan antara harapan dan kinerja yang tidak sesuai, yang dapat menyebabkan perasaan senang atau kecewa. Kotler dan Keller (2009:177), mendefinisikan kepuasan sebagai emosi yang timbul dari perbandingan antara hasil produk yang diperoleh dengan hasil yang diharapkan. Tjiptono (2012), menjelaskan bahwa kepuasan pengguna adalah reaksi peserta terhadap evaluasi yang dirasakan dari perbedaan antara harapan sebelum pembelian dan kinerja aktual produk setelah digunakan. Tingkat kepuasan pengguna yang tinggi merupakan tujuan utama dalam pemasaran. Pengguna yang puas dengan layanan yang mereka terima selama transaksi dan produk yang mereka dapatkan lebih cenderung untuk kembali.

Kepuasan dapat dipandang sebagai usaha yang cukup untuk mencapai tujuan tertentu. Salah satu aspek penting dalam efektivitas pemasaran adalah kepuasan pengguna. Dengan meningkatkan kepuasan, bisnis dapat mendorong peserta untuk kembali, yang pada gilirannya dapat meningkatkan pendapatan

jangka pendek dan panjang serta pangsa pasar. Kepuasan pengguna mencerminkan sejauh mana pengguna merasa harapan mereka terpenuhi. Jika pengguna merasa puas dengan nilai yang mereka terima, mereka kemungkinan besar akan terus menggunakan produk atau layanan tersebut. Indikator kepuasan pengguna dapat dilihat melalui beberapa aspek, yaitu: 1) Perasaan puas terhadap aplikasi dan layanan yang diberikan, 2) Kecenderungan untuk terus menggunakan layanan aplikasi, dan 3) Terpenuhinya harapan pengguna setelah menggunakan produk.

2.1.7 Faktor-Faktor Kepuasan Peserta

Kepuasan peserta dapat diartikan sebagai penilaian yang dilakukan oleh setiap peserta dengan membandingkan kondisi yang ada dengan harapan yang dimiliki. Apabila produk atau jasa yang disediakan oleh perusahaan memenuhi ekspektasi peserta, maka peserta akan merasakan kepuasan. Sebaliknya, jika produk atau jasa yang diberikan tidak sesuai dengan harapan, peserta akan mengalami kekecewaan. Dalam upaya untuk memenuhi kepuasan peserta, terdapat beberapa faktor yang dapat menentukan tingkat kepuasan yang dirasakan oleh peserta.

Menurut Irawan (2015:37), faktor-faktor yang mendorong kepuasan peserta meliputi:

1. Kualitas Produk, dimana peserta akan merasa puas setelah membeli dan menggunakan produk jika kualitas produk tersebut baik.
2. Harga, bagi peserta yang sensitif terhadap harga, harga yang terjangkau menjadi sumber kepuasan yang signifikan, karena mereka merasa mendapatkan nilai yang tinggi.

3. Kualitas Pelayanan, kepuasan terhadap kualitas pelayanan sering kali sulit untuk ditiru. Kualitas pelayanan merupakan faktor pendorong yang memiliki banyak dimensi, salah satunya yang adalah metode *Grassoper+++*
4. Faktor Emosional, dimana Peserta akan merasa puas dan bangga karena adanya nilai emosional yang diberikan oleh merek dari produk tersebut.
5. Biaya dan Kemudahan. Peserta akan semakin puas jika mereka merasa relatif mudah, nyaman, dan efisien dalam memperoleh produk atau layanan yang berkualitas.

2.1.8 Indikator Kepuasan Pengguna

Adapun dimensi kepuasan pengguna yaitu sebagai berikut :

1. *Responsiveness* (responsif) : kemampuan untuk membantu peserta dengan memberikan produk atau jasa dengan cepat dan tanggap
2. *Specifity* (spesifitras) : kemampuan untuk memberikan informasi secara spesifik dan tepat
3. *Respect* (hormat) : menunjukkan rasa hormat dan menghargai peserta sehingga bisa menciptakan hubungan yang saling menghargai. Rasa hormat akan berkontribusi pada loyalitas peserta dan reputasi positif bagi penyedia layanan
4. *Security* (keamanan) : keamanan secara fisik, finansial, privasi ataupun kerahasiaan. Data-data yang dimiliki peserta akan terjamin kerahasiannya, sehingga peserta merasa aman dan nyaman

5. *Assurance* (Jaminan) : meliputi pelayanan dan kepercayaan yang diberikan peserta kepada pihak perusahaan

2.1.9 Hubungan antara Variabel Kualitas Pelayanan dengan Kepuasan Peserta

Kualitas pelayanan memiliki peranan penting dalam menciptakan kepuasan peserta. Persepsi peserta terhadap kualitas pelayanan yang diberikan oleh perusahaan ditentukan oleh sejauh mana kesesuaian antara harapan dan kenyataan yang mereka terima. Bagi perusahaan penyedia jasa, kualitas pelayanan yang ditawarkan menjadi indikator utama untuk menilai kepuasan peserta. Apabila kualitas pelayanan yang dirasakan oleh peserta lebih rendah daripada yang diharapkan, maka peserta akan merasa kecewa dan tidak puas, yang dapat berdampak negatif bagi perusahaan. David Rutten di Robert McNeel, dengan metode *Grassoper* menyatakan bahwa indeks k epuasan peserta yang diukur dengan berbagai dimensi kualitas pelayanan, seperti :

- 1) *Greeting* (salam/sambut) ; 2) *Responsiveness* (responsif) ; 3) *Attentiveness* (perhatian) ; 4) *Sincerity* (ketulusan) ; 5) *Specifity* (spesifitras) ; 6) *Ownership* (kepemilikan) ; 7) *Positivity* (positif) ; 8) *Empathy* (empati) ; 9) *Respect* (hormat) ; 10) *Security* (keamanan) ; 11) *Assurance* (Jaminan) ; 12) *Access* (akses)

Diperkuat dengan penelitian oleh Wayan Widya Suryadharma dan Ketut Nurcahaya (2015), yang menunjukkan bahwa secara stimultan, variabel kualitas pelayanan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan peserta. Selain itu, penelitian yang dilakukan oleh Turgay Bucak (2014), juga mengungkapkan adanya pengaruh stimulan antara kualitas pelayanan dan kepuasan peserta.

2.1.10 Hubungan antara Variabel Kemudahan Penggunaan dengan Kepuasan Peserta

Kemudahan penggunaan secara konsisten diidentifikasi sebagai faktor yang mempengaruhi kepuasan pengguna lanjut usia. Sistem atau teknologi yang dirancang untuk mudah digunakan cenderung menciptakan pengalaman pengguna yang positif, meningkatkan efisiensi, mengurangi kesalahan dan pada akhirnya berkontribusi pada peningkatan kepuasan pengguna. Hubungan antara kemudahan penggunaan dan kepuasan pengguna merupakan topik yang banyak diteliti dalam bidang sistem informasi, teknologi informasi, dan pengalaman pengguna (*user experience*).

Kemudahan penggunaan (*ease of use*) merujuk pada sejauh mana suatu sistem atau produk dapat digunakan dengan mudah dan intuitif, sedangkan kepuasan pengguna (*user satisfaction*) mengacu pada tingkat kepuasan atau kebahagiaan pengguna setelah menggunakan sistem tersebut. Menurut Benlian *et al.* (2021), kemudahan penggunaan situs *web e-commerce* memiliki pengaruh signifikan dalam meningkatkan kepuasan pengguna. Desain antar muka yang intuitif dan navigasi yang sederhana dapat meningkatkan pengalaman pengguna serta kepuasan mereka. Di sisi lain, Oliveira *et al.* (2021), dalam konteks perangkat lunak bisnis menunjukkan bahwa pengguna yang menemukan perangkat lunak tersebut mudah digunakan cenderung merasa lebih puas dan lebih produktif dalam pekerjaan mereka. Selain itu, buku “*User Experience Design : A Practical Playbook to Fuel Business Growth*” yang ditulis oleh Elizabeth Goodman dan Martin Belam (2021), menekankan bahwa kemudahan penggunaan merupakan salah satu pilar utama dalam desain pengalaman pengguna.

Secara keseluruhan, penelitian dan literatur terkini menunjukkan bahwa kemudahan penggunaan memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan pengguna. Sistem yang dirancang dengan baik dan mudah digunakan cenderung menghasilkan pengalaman pengguna yang positif, meningkatkan efisiensi, mengurangi kesalahan, dan pada akhirnya meningkatkan kepuasan pengguna.

2.1.11 Hubungan antara Variabel Sistem Kualitas Pelayanan dan Kemudahan Pengguna dalam Meningkatkan Kepuasan Peserta Lanjut Usia

Hubungan antara kualitas layanan, kemudahan penggunaan dan kepuasan pengguna merupakan topik yang sangat relevan dalam penelitian di bidang sistem informasi, teknologi informasi dan pengalaman pengguna (*user experience*). Kualitas layanan (*service quality*) mencakup berbagai elemen : 1) *Greeting* (salam/sambut) ; 2) *Responsiveness* (responsif) ; 3) *Attentiveness* (perhatian) ; 4) *Sincerity* (ketulusan) ; 5) *Specifity* (spesifitras) ; 6) *Positivity* (positif) ; 7) *Empathy* (empati). Sementara itu, kemudahan penggunaan (*ease of use*) merujuk pada sejauh mana suatu sistem atau produk teknologi dapat digunakan dengan mudah dan intuitif oleh penggunaannya. Kepuasan pengguna (*user satisfication*) mengacu pada tingkat kepuasan atau kebahagiaan yang dirasakan pengguna setelah menggunakan sistem atau layanan tersebut.

Kualitas layanan dan kemudahan penggunaan berkontribusi baik secara independen maupun bersamaan dalam meningkatkan kepuasan pengguna. Kualitas layanan yang baik dapat memperbaiki pengalaman pengguna secara keseluruhan, sedangkan kemudahan pengguna memastikan bahwa interaksi dengan sistem atau layanan berlangsung tanpa hambatan.

Menurut Kim *et al.* (2022), dalam konteks *e-commerce*, baik kualitas layanan maupun kemudahan penggunaan memiliki pengaruh signifikan terhadap kepuasan pengguna. Penelitian ini menekankan bahwa pengguna yang merasakan layanan yang handal dan sistem yang mudah digunakan cenderung lebih puas dengan pengalaman mereka. Di sisi lain, buku “*Service Quality and Customer Satisfaction in Online and Offline Environments*” yang ditulis oleh Wilson dan Brown (2021), menekankan bahwa kombinasi antar kualitas layanan yang tinggi dan kemudahan penggunaan yang baik merupakan kunci untuk mencapai kepuasan pengguna yang optimal.

Penelitian dan literatur terkini menunjukkan bahwa kualitas layanan dan kemudahan pengguna secara signifikan mempengaruhi kepuasan pengguna. Sistem dan layanan yang dirancang dengan baik, mudah digunakan dan berkualitas tinggi cenderung menghasilkan pengalaman pengguna yang positif, meningkatkan efisiensi, mengurangi kesalahan dan pada akhirnya meningkatkan kepuasan pengguna. Temuan ini didukung oleh berbagai model teoritis serta studi empiris di berbagai konteks termasuk *e-commerce* dan aplikasi mobile yang menekankan pentingnya variabel ini dalam mencapai kepuasan pengguna optimal

2.2 Hasil Penelitian Yang Relevan

Penelitian sebelumnya menjadi salah satu rujukan bagi penulis dalam melaksanakan penelitian ini, sehingga penulis dapat memperkaya teori yang digunakan dalam menganalisis penelitian yang dilakukan. Dari penelitian-penelitian terdahulu, beberapa di antaranya dijadikan referensi untuk memperkaya bahan kajian dalam penelitian ini. Berikut ini adalah daftar penelitian terdahulu yang

berupa beberapa jurnal yang relevan dengan penelitian yang dilakukan oleh penulis, seperti yang tercantum dalam tabel.1 di bawah ini :

Tabel 2.1
Hasil Penelitian Yang Relevan

NO	JUDUL PENELITIAN	ANALISIS	HASIL PENELITIAN
1	Analisis Kualitas Pelayanan Aplikasi Mobile JKN menggunakan Service, Quality Syamsul Bahri dkk Oktober (2022)	Analisis Service Quality	Hasil analisis menunjukkan bahwa kualitas pelayanan yang baik berkontribusi positif terhadap kepuasan pengguna dengan fokus pada dimensi keandalan, responsivitas dan empati
2	Analisis Kepuasan Masyarakat terhadap Aplikasi JKN mobile dengan metode Service Quality	Analisis Service Quality	Hasil evaluasi terhadap penelitian ini menunjukkan bahwa masyarakat merasa puas dengan layanan yang diberikan namun ada beberapa aspek yang perlu ditingkatkan untuk meningkatkan kepuasan lebih lanjut
3	Analisis Kepuasan Pengguna Antrean Online pada Mobile JKN menggunakan EUCS, Iwan Kurnia (2024)	Analisis EUCS (End User Computing Satisfaction)	Hasil analisis menunjukkan bahwa kemudahan penggunaan dan kualitas informasi berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pengguna
4	Evaluasi Antarmuka Aplikasi Pelayanan Kesehatan Mobile bagi Lansia (ISO 9241-11), Hawini dkk (2022)	Metode penelitian menggunakan teori ISO 9241-11	Hasil evaluasi penelitian ini menunjukkan bahwa antarmuka yang ramah pengguna dan mudah dipahami sangat penting untuk meningkatkan pengalaman pengguna lansia
5	Kepuasan Pengguna Mobile JKN di Tangerang memakai Delonco & McLean, Anissa Juliantidkk (2022)	Analisis Delonco & McLean	Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa kualitas layanan dan kemudahan pengguna berkontribusi signifikan terhadap kepuasan pengguna
6	Analisis Pengaruh Kualitas Layanan Dalam Meningkatkan Kepuasan Pengguna Aplikasi MYRAS menggunakan metode WEBQUAL , Arey dan Rangga Sanjaya (2021)	Analisis menggunakan metode WEBQUAL	Hasil analisis menunjukkan bahwa kualitas layanan yang tinggi berpengaruh positif terhadap kepuasan pengguna
7	Analisis Kepuasan Peserta Terhadap Mobile JKN Menggunakan Importance-	Analisis IPA (Importance-	Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa beberapa aspek layanan perlu ditingkatkan untuk memenuhi harapan peserta

	Performance Analysis (IPA) “ , Nihriroh dkk (2024)	Performanc e Analysis)	
8	Inovasi dan Efektivitas Penggunaan Aplikasi Mobile JKN Terhadap Kepuasan Peserta BPJS Kesehatan Rokan Hulu , YF Yuhelmy (2025)	Analisis Regresi Linier Berganda	Berdasarkan penelitian ini, menunjukkan bahwa inovasi dalam aplikasi berkontribusi positif terhadap kepuasan peserta
9	Evaluasi dan Perancangan AntarMuka Aplikasi Pelayanan Kesehatan Mobile bagi Lansia, Hawini,Hewu dkk (2022)	Analisis Usability Menggunakan Metode System Usabilty Scale (SUS)	Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa desain antarmuka yang intuitif dan mudah digunakan sangat penting untuk meningkatkan kepuasan pengguna lansia
10	Pendidikan Kesehatan JKN Mobile bagi Lansia, Fauzia (2024)	Pendekatan Deskriptif melalui edukasi atau penyuluhan	Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa pendidikan yang efektif dapat meningkatkan pemahaman dan pengguna aplikasi yang pada gilirannya meningkatkan kepuasan pengguna

Sumber : Hasil Olah Data Penulis,2025

2.3 Perbedaan Penelitian Terdahulu

Perbedaan Utama yang dimiliki oleh masing-masing penelitian di atas yaitu

1. Lokasi Penelitian, sebagian besar penelitian menyebutkan fokus geografisnya secara spesifik namun beberapa penelitian tidak menyebutkan fokus geografis secara spesifik
2. Beberapa penelitian menggunakan metodologi penelitian khusus seperti webqual untuk menilai kualitas layanan atau sitem aplikasi
3. Subjek penelitian berbeda-beda ada yang berfokus pada lansia tetapi secara umum berfokus pada peserta yang tidak dibatasi dari sisi demografisnya

Adapun perbedaan dari penelitian sebelumnya dengan judul penelitian penulis,antara lain :

1. Subjek Penelitian: Penelitian - penelitian tersebut meneliti kepuasan pengguna, termasuk peserta BPJS Kesehatan

Penelitian penulis : berfokus menargetkan demografinya pada peserta lanjut usia saja

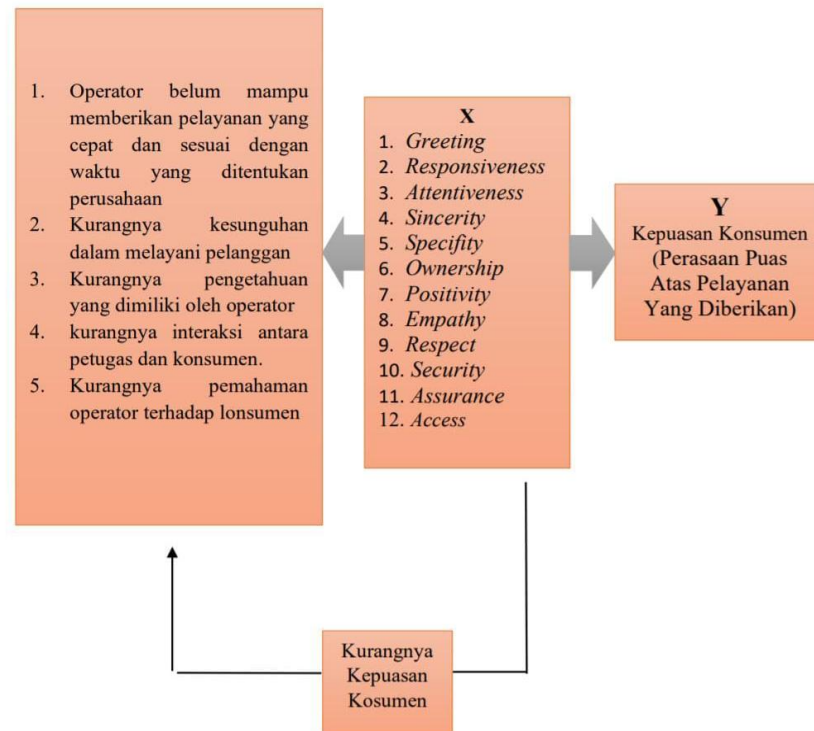
2. Metode yang digunakan : menggunakan metode WEBQUAL, EUCS dan IPA

Penelitian Penulis : menggunakan metode Grassoper+++

3. Variabel Penelitian : hanya berfokus pada variabel kualitas pengguna ataupun kepuasan pengguna

Penelitian penulis : variabel penelitian menggabungkan evaluasi kualitas layanan dan kemudahan penggunaan aplikasi mobile JKN secara bersamaan

2.4 Alur Pikir



Gambar 2.1 Alur Pikir

Sumber : Hasil Olahan Data Penulis 2025

BAB III

METODOLOGI PENELITIAN

3.1 Tempat Dan Waktu Penelitian

Penelitian ini dilaksanakan pada kantor BPJS Kesehatan Cabang Utama yang terletak di Jalan Tololiu Supit No.11 Tingkulu,Kecamatan Wanea,Kota Manado,Sulawesi Utara . Waktu Penelitian dirancang selama 2 bulan mulai dari bulan Juli tahun 2025 samapi bulan Agustus 2025. Tahapan kegiatan yang dilalui dimulai dari pra-survey, pengumpulan data yang bersamaan dengan penelitian sampai dengan penyusunan proposal dan skripsi

Tabel 3.1
Alokasi Waktu Pelaksanaan Penelitian

No	Kegiatan	Waktu	Keterangan
1	Observasi dan Pengajuan Judul	April – Mei 2025	Peneliti dan Panitia
2	Bimbingan Proposal	Juni 2025	Dosen Pembimbing
3	Ujian Dan Perbaikan Proposal	Juli 2025	Panitia Dan Peneliti
4	Pengumpulan Dan Pengolahan Data Hasil Penelitian	Juni – Juli 2025	Peneliti
5	Bimbingan Dan Penyusunan		Pembimbing 1 & 2
6	Ujian Skripsi	Juli 2025	Peneliti Dan Panitia
7	Perbaikan Skripsi		Panitia/PPKS

Sumber Data : Diolah Oleh Peneliti 2025

3.2 Metode dan Jenis Penelitian

3.2.1 Jenis Penelitian

Adapun jenis penelitian ini adalah penelitian kuantitatif dengan model pengukuran kualitas jasa menggunakan metode *Grassoper+++* . Penelitian ini memiliki dua variabel yaitu, variabel yang mempengaruhi (variabel independent) dan variabel yang dipengaruhi (variabel dependent). Penelitian ini berfokus pada “Evaluasi Sistem Kualitas Pelayanan Serta Kemudahan Penggunaan Mobile JKN sebagai variabel bebas (independent) dalam Meningkatkan Kepuasan Peserta Lanjut Usia sebagai variabel terikat (dependent)

3.2.2 Metode Penelitian

Adapun metode yang digunakan dalam penelitian ini sebagai berikut :

1. Metode Penelitian Kepustakaan (*Library Research*). Metode ini dilakukan untuk mengumpulkan bahan-bahan dari berbagai literatur yang berkaitan dengan “Evaluasi Sistem Kualitas Pelayanan dalam Meningkatkan Kepuasan Kemudahan Penggunaan Mobile JKN pada Peserta Lanjut Usia dengan Metode *Grassoper* di BPJS Kesehatan Cabang Utama Manado
2. Metode Survei. Metode ini akan dilakukan dengan menggunakan kuesioner yang dirancang khusus untuk mengukur :
 - Kualitas Pelayanan : menggunakan 11 dimensi dari Metode *Grassoper* dengan dimensi : 1) *Greeting* (salam/sambut) ; 2) *Responsiveness* (responsif) ; 3) *Attentiveness* (perhatian) ; 4) *Sincerity* (ketulusan) ; 5) *Specifity* (spesifitras) ; 6) *Ownership* (kepemilikan) ; 7) *Positivity* (positif) ; 8) *Empathy* (empati) ; 9)

Respect (hormat) ; 10) *Security* (keamanan) ; 11) *Assurance* (Jaminan) ; 12) *Access* (Akses)

- Kepuasan Peserta : mengukur tingkat kepuasan peserta lanjut usia terhadap layanan yang diberikan oleh BPJS Kesehatan melalui kemudahan pemanfaatan aplikasi mobile JKN

3. Metode Penelitian Lapangan (*Field Research*) : Metode ini dilakukan dengan melaksanakan penelitian langsung ke perusahaan untuk memperoleh data dan informasi yang dibutuhkan mengenai Sistem Kualitas Layanan dan Kemudahan Penggunaan serta Kepuasan Peserta dalam hal ini peserta lanjut usia

3.3 Jenis Data dan Teknik Pengumpulan Data

3.3.1 Jenis Data

Menurut Sugiyono (2017), data adalah informasi yang diperoleh dari pengamatan, wawancara, kuisioner dan dokumen yang digunakan dalam penelitian. Data adalah fakta dan angka yang dikumpulkan untuk analisis lebih lanjut, menurut Kirk, R.E (2013). Skala pengukuran variabel penelitian untuk memperoleh data yang komprehensif dalam penelitian ini, maka penulis menggunakan dua jenis data, yakni:

1) Data Primer

Menurut Sugiyono (2016:55), data primer merupakan sumber data yang langsung memberikan data kepada pengumpul data. Dalam penelitian ini data diperoleh langsung dari peserta lanjut usia yang terdaftar sebagai peserta BPJS Kesehatan di Kantor Cabang Utama Manado. Data yang

dimaksud adalah data hasil kuisioner terhadap peserta lanjut usia yang diolah langsung oleh penulis dan menggunakan google form

2) Data Sekunder

Menurut Siregar (2011:128), Data sekunder adalah data yang diterbitkan atau digunakan oleh organisasi yang bukan pengelolannya. Data ini berupa gambaran umum tentang perusahaan, misalnya : profil perusahaan, struktur organisasi yang diperoleh dari perusahaan, data jumlah peserta dengan golongan lanjut usia pada BPJS Kesehatan Kantor Cabang Utama Manado

3.3.2 Teknik Pengumpulan Data

Menurut Sugyono (2012:224), teknik Pengumpulan Data merupakan langkah yang paling strategis dalam penelitian, karena tujuan utama dari penelitian ini adalah mendapatkan data. Metode pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini adalah kuantitatif dengan pendekatan *metode Grassoper* berfokus pada pengumpulan data kuantitatif yang mendalam untuk mengembang teori dari data yang ada

1) Observasi

Adalah metode pengumpulan data dan informasi yang dilakukan melalui pengamatan langsung terhadap objek yang sedang diteliti. Dalam penelitian ini, pengamatan difokuskan pada Mengevaluasi Sistem Kualitas Layanan dampaknya terhadap peningkatan Kepuasan Kemudahan Penggunaan aplikasi mobile JKN pada Peserta Lanjut Usia di BPJS Kesehatan Cabang Kantor Utama Manado

2) Kuisioner

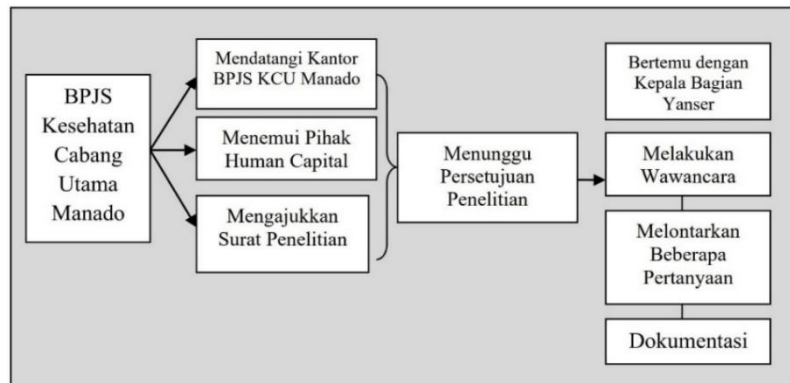
Adalah sekumpulan pertanyaan yang disusun secara tertulis dan diajukan kepada individu yang disebut responden, dimana jawaban juga diberikan secara tertulis. Dalam penelitian ini, responden terdiri dari para pengguna aplikasi Mobile JKN yang berada di Kantor BPJS Kesehatan Cabang Utama Manado dan termasuk dalam sampel penelitian

3) Kajian Pustaka

Adalah proses mencari referensi-referensi yang berkaitan dengan Kualitas Layanan dan Kemudahan Penggunaan untuk meningkatkan Kepuasan Peserta dalam hal ini peserta lanjut usia yang ditemukan melalui buku-buku literatur lewat studi pustaka dan situs internet yang berkaitan dan mendukung penelitian ini

4) Wawancara

Wawancara merupakan suatu proses interaksi antara dua pihak yang bertujuan untuk saling bertukar informasi serta pandangan melalui format tanya jawab, sehingga memungkinkan terbentuknya pemahaman bersama terhadap topik yang dibahas.



Gambar. 3.1
Diagram Wawancara Pimpinan BPJS Kesehatan KCU Manado
Sumber : Data Diperoleh Tahun 2025



Gambar. 3.2
Diagram Wawancara Pegawai BPJS Kesehatan KCU Manado
Sumber : Data Diperoleh Tahun 2025



Gambar. 3.3
Diagram Wawancara Peserta Lanjut Usia
Sumber : Data Diperoleh Tahun 2025

Dalam pelaksanaan wawancara, peneliti secara langsung mendatangi Kantor BPJS Kesehatan Cabang Utama Manado dengan membawa serta surat

keterangan penelitian. Surat tersebut kemudian disampaikan kepada Divisi Human Capital, yang memiliki tanggung jawab terhadap urusan kelembagaan dan kepentingan internal perusahaan. Pada tahap ini, peneliti juga menjelaskan maksud dan tujuan dari kunjungan penelitian, yang berkaitan dengan pelaksanaan studi di lingkungan BPJS Kesehatan.

Pengajuan permohonan penelitian tersebut membutuhkan waktu sekitar 1 minggu untuk memperoleh persetujuan resmi dari pihak BPJS Kesehatan Cabang Utama Manado. Setelah mendapat persetujuan, peneliti melanjutkan dengan menemui Kepala Divisi Layanan Kepesertaan guna menyampaikan permohonan izin lanjutan terhadap kegiatan wawancara yang akan dilakukan bersama informan yang berkaitan, yakni para peserta lanjut usia pengguna Aplikasi Mobile JKN

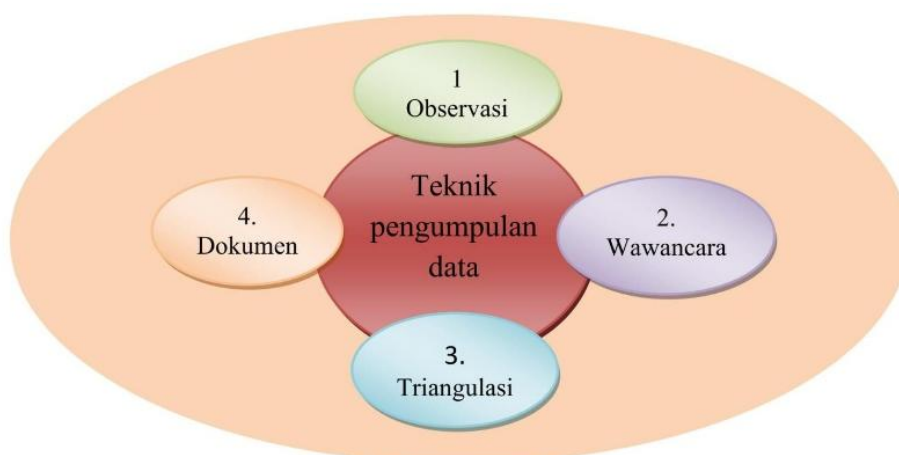
Kegiatan wawancara dilaksanakan dengan sejumlah informan, yang terdiri dari satu orang pimpinan sebagai Kepala Divisi Layanan Kepesertaan, lima orang pegawai dan petugas, sepuluh informan yaitu peserta lanjut usia sesuai dengan kriteria yang telah menggunakan Aplikasi Mobile JKN dan peneliti sebagai salah satu informan dalam penelitian ini. Dalam pelaksanaannya, peneliti mengajukan pertanyaan-pertanyaan yang disusun berdasarkan indikator penelitian yang telah ditetapkan sebelumnya. Melalui proses ini, peneliti juga memperoleh dokumentasi berupa rekaman video, audio serta foto-foto yang relevan dengan kegiatan wawancara

5) Triangulasi

Triangulasi merupakan suatu pendekatan yang diterapkan dalam penelitian kualitatif guna menguji serta memastikan validitas data melalui analisis dari berbagai sudut pandang. Sebagaimana dijelaskan oleh Norman K. Denzin yang dikutip dalam karya Mudjia Rahardjo (2012), triangulasi dipahami sebagai suatu bentuk integrasi atau perpaduan dari beragam metode yang digunakan untuk menelaah suatu fenomena yang saling berkaitan melalui beragam perspektif

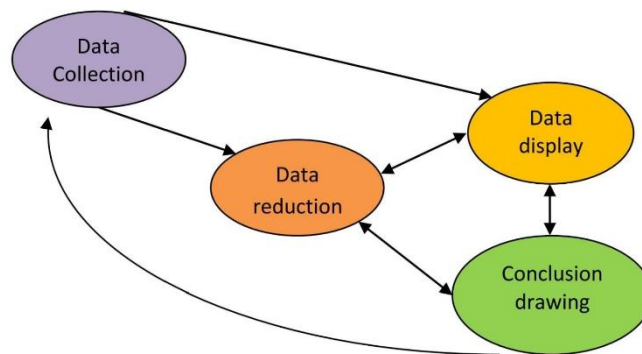
6) Dokumen

Metode ini digunakan sebagai teknik pengumpulan data yang menghasilkan informasi penting terkait dengan permasalahan yang diteliti. Pendekatan ini memungkinkan peneliti memperoleh data yang bersifat lengkap, valid dan tidak bersumber dari asumsi melainkan berdasarkan dokumen yang telah tersedia. Dokumentasi dimanfaatkan untuk mengakses data-data pendukung, seperti foto, catatan lapangan serta dokumen resmi seperti peraturan perundang-undangan yang relevan dengan sistem kualitas pelayanan dalam penggunaan aplikasi mobile JKN.



Gambar.3.4
Teknik Pengumpulan Data
Sumber : Hasil Olahan Data Penulis 2025

Proses analisis data dalam penelitian ini mengacu pada model yang dikembangkan oleh Miles dan Huberman. Dalam karya Sugiyono (2013:404), dijelaskan bahwa analisis data kualitatif dilakukan secara interaktif dan berlangsung secara berkesinambungan hingga data yang diperoleh mencapai titik kejenuhan. Menurut Miles dan Huberman, tahapan dalam analisis data pada penelitian ini meliputi beberapa aktivitas utama sebagai berikut :



Gambar. 3.5
Komponen Analisis Data Kualitatif
Sumber : Hasil Olahan Data Penulis 2025

3.4 Data Reduction (Reduksi Data)

Reduksi data merupakan proses menyaring dan menyederhanakan data dengan cara merangkum, memilih informasi yang relevan, serta memusatkan perhatian pada hal-hal yang dianggap penting, untuk kemudian diidentifikasi tema dan pola yang muncul. Dalam tahap ini, peneliti menghimpun seluruh data yang diperoleh melalui wawancara dengan berbagai informan, termasuk pegawai dan petugas di BPJS Kesehatan, Kepala Divisi Layanan Kepesertaan, peserta lanjut usiaa pengguna aplikasi mobile JKN. Selanjutnya, peneliti mengelompokkan

jawaban-jawaban yang memiliki kesamaan ke dalam kategori tertentu guna memudahkan proses analisis lebih lanjut.

3.5 Data Display (Penyajian Data)

Dalam pendekatan penelitian kualitatif, penyajian data dapat dilakukan melalui berbagai bentuk seperti rangkuman singkat, bagan, hubungan antar kategori, diagram alur (*flowchart*), dan bentuk visualisasi lainnya. Menurut Miles dan Huberman dalam Sugiyono (2014:408), bentuk penyajian data yang paling umum digunakan dalam penelitian kualitatif adalah penyajian dalam bentuk naratif atau teks deskriptif.

Setelah data diperoleh melalui wawancara dengan sejumlah informan, seperti pegawai dan petugas di BPJS Kesehatan, Kepala Divisi Layanan Kepesertaan, peserta lanjut usiaa pengguna aplikasi mobile JKN, peneliti kemudian melakukan penyajian data (*data display*) dengan cara menyusun dan mengelompokkan informasi yang telah terkumpul. Penyajian ini bertujuan untuk mempermudah pemahaman terhadap fenomena yang diteliti serta membantu dalam merumuskan langkah-langkah analisis berikutnya. Oleh sebab itu, proses ini mendukung peneliti dalam menarik kesimpulan secara sistematis.

3.6 Conclusion Drawing (Verification)

Tahap ketiga dalam analisis data kualitatif menurut Miles dan Huberman adalah proses penarikan kesimpulan sekaligus verifikasi. Sugiyono (2014: 412) menjelaskan bahwa kesimpulan dalam penelitian kualitatif bisa saja menjawab rumusan masalah yang telah dirancang sejak awal, namun bisa pula belum sepenuhnya menjawabnya. Hal ini disebabkan oleh sifat pertanyaan penelitian

kualitatif yang masih tentatif dan berpotensi berkembang seiring interaksi peneliti dengan data selama berada di lapangan.

3.7 Pemeriksaan Keabsahan Data

Dalam pengujian keabsahan data penelitian kualitatif terbagi 4 (empat) seperti dikutip dalam buku metode penelitian manajemen oleh Sugiyono (2014:433) anantara lain:

1. Kredibilitas (*Credibility*)

Kredibilitas merupakan indikator untuk mengukur kebenaran data yang diperoleh, serta mencerminkan kesesuaian antara konsep yang dibangun oleh peneliti dengan hasil temuan di lapangan. Pemeriksaan terhadap kredibilitas data dilakukan dengan meninjau kelengkapan informasi yang bersumber dari berbagai pihak yang relevan. Dalam penelitian ini, data dikumpulkan melalui wawancara dengan informan yang dapat dipercaya dan memiliki pengetahuan langsung terkait topik yang diteliti. Penerapan konsep kredibilitas ini pada dasarnya digunakan sebagai padanan dari validitas internal dalam penelitian kuantitatif.

Kriteria kredibilitas digunakan untuk menjamin bahwa proses penelitian berjalan sesuai kaidah "inquiry" yang memungkinkan tingkat kepercayaan terhadap temuan dapat dipertanggungjawabkan secara ilmiah. Hal ini dilakukan melalui proses pembuktian oleh peneliti terhadap realitas ganda yang sedang diamati. Untuk menentukan tingkat kepercayaan data, peneliti menggunakan beberapa teknik, antara lain diskusi dengan pihak-pihak yang memahami objek penelitian, wawancara mendalam, serta penerapan triangulasi.

Dalam konteks penelitian ini, peneliti melakukan observasi terhadap sistem kualitas pelayanan dalam Aplikasi Mobile JKN yang diterapkan di Kantor BPJS

Kesehatan Cabang Utama Manado. Pengamatan ini juga bertujuan untuk mengidentifikasi berbagai kendala yang dihadapi serta menggali strategi yang digunakan dalam mengatasi permasalahan tersebut. Selama proses penelitian, peneliti juga melakukan komunikasi dengan pihak-pihak yang memiliki pemahaman mendalam mengenai objek yang diteliti, guna memperkuat derajat kepercayaan terhadap data yang diperoleh.

2. Transferabilitas (Transferability)

Transferabilitas dalam penelitian kualitatif merujuk pada validitas eksternal, yang mengindikasikan sejauh mana temuan penelitian dapat digeneralisasikan atau diterapkan pada konteks atau populasi lain. Apabila pembaca mampu memahami hasil penelitian secara jelas dan menilai layak untuk diterapkan dalam konteks lain, maka penelitian tersebut telah memenuhi kriteria transferabilitas, sebagaimana dijelaskan oleh Sanafiah dalam Sugiyono (2014:469). Dalam konteks penelitian ini, uji transferabilitas menunjukkan bahwa hasil yang diperoleh dapat diaplikasikan pada lingkungan kerja di Kantor BPJS Kesehatan Cabang Utama Manado. Dari aspek kredibilitas, data yang dihimpun dianggap dapat dipercaya karena bersumber dari informan yang valid, diperoleh secara alami (naturalistik), serta diperkuat dengan teori-teori yang relevan terhadap fokus penelitian. Selain itu, penjelasan yang disajikan dalam penelitian ini bersifat rinci, sistematis, serta mudah dipahami, sehingga memungkinkan penerapan hasilnya dalam konteks serupa.

3. Dependabilitas (Dependability)

Dalam pendekatan kualitatif, pengujian dependabilitas dilakukan melalui proses audit terhadap keseluruhan tahapan penelitian. Fokus utama dari uji

dependabilitas terletak pada konsistensi peneliti dalam melaksanakan proses penelitian. Menurut Faisal dalam Sugiyono (2014:445), apabila proses penelitian tidak dilakukan secara nyata meskipun terdapat data, maka hasil penelitian tersebut tidak dapat dikategorikan sebagai dapat diandalkan (dependable). Suatu penelitian yang tidak memiliki atau tidak dapat menunjukkan rekam jejak kegiatan lapangan berpotensi dipertanyakan tingkat dependabilitasnya.

Dalam penelitian ini, uji dependabilitas dapat dibuktikan dengan menunjukkan bahwa setiap tahapan telah dilaksanakan secara sistematis dan nyata. Penelitian diawali dengan observasi langsung oleh peneliti selama mengikuti kegiatan magang. Dari proses magang tersebut, peneliti berhasil mengidentifikasi permasalahan yang secara faktual terjadi di lingkungan Kantor BPJS Kesehatan Cabang Utama Manado. Selanjutnya, peneliti menentukan fokus permasalahan, lalu melaksanakan wawancara terhadap karyawan yang dipilih sebagai informan. Bukti pelaksanaan penelitian ini dapat ditunjukkan melalui surat tugas kembali ke lapangan, dokumentasi saat pelaksanaan wawancara, serta catatan proses analisis data. Untuk meningkatkan ketepatan hasil, peneliti juga merujuk pada berbagai literatur ilmiah berupa buku dan jurnal, sehingga dapat disimpulkan bahwa penelitian ini memiliki tingkat keandalan (reliabilitas) yang baik

4. Konfirmabilitas (Confirmability)

Konfirmabilitas dalam penelitian kualitatif merujuk pada tingkat objektivitas hasil penelitian, yang menunjukkan sejauh mana temuan dapat diterima oleh berbagai pihak. Sebuah penelitian dinilai objektif apabila hasil yang diperoleh dapat disepakati secara luas. Uji konfirmabilitas bertujuan untuk menilai

konsistensi antara hasil temuan dengan proses yang telah dilakukan oleh peneliti. Dalam penelitian ini, pengujian konfirmabilitas memiliki kemiripan dengan uji dependabilitas, namun lebih menitikberatkan pada kesesuaian hasil akhir penelitian dengan proses yang dilalui.

Bukti konfirmabilitas dalam penelitian ini ditunjukkan melalui hasil temuan yang relatif tetap dan tidak mengalami perubahan signifikan. Proses pengumpulan dan analisis data dilakukan secara teliti, dan peneliti secara aktif mengonsultasikan perkembangan temuannya dengan pembimbing selama penelitian berlangsung. Hasil yang konsisten tersebut mencerminkan bahwa penelitian telah mencapai titik jenuh (saturation), di mana tidak ditemukan lagi temuan baru yang signifikan.

Untuk memastikan keabsahan data, penelitian ini menerapkan teknik triangulasi, yaitu suatu metode untuk menguji tingkat kepercayaan data dengan cara membandingkan informasi yang diperoleh dari berbagai sumber, menggunakan metode yang berbeda, serta dilakukan pada waktu yang berbeda pula.

a. Triagulasi Sumber

Untuk menguji tingkat kepercayaan data (credibility), peneliti melakukan pemeriksaan terhadap informasi yang diperoleh dari berbagai sumber, yaitu: (1) pimpinan divisi, (2) karyawan, (3) peserta lanjut usia pengguna aplikasi mobile JKN

Triangulasi sumber dilakukan melalui beberapa langkah, antara lain: (1) membandingkan data hasil observasi langsung dengan data hasil wawancara, (2) membandingkan pernyataan informan ketika berada di forum umum dengan pernyataannya dalam konteks pribadi, (3) mengevaluasi konsistensi pernyataan

informan tentang situasi yang sedang diteliti dari waktu ke waktu, (4) membandingkan sudut pandang dan kondisi seseorang dengan pandangan orang lain terkait sistem Aplikasi Mobile JKN, serta (5) mencocokkan hasil wawancara dengan isi dokumen atau arsip yang relevan.

Data yang dikumpulkan kemudian dideskripsikan dan dikategorikan untuk mengidentifikasi kesamaan, perbedaan, serta karakteristik khusus dari masing-masing sumber. Setelah dilakukan proses analisis, peneliti mengkonfirmasi hasil temuan tersebut kepada para informan melalui proses member check, yaitu proses validasi dengan meminta konfirmasi langsung dari pemberi data. Jika data dan interpretasi peneliti disetujui oleh informan, maka data tersebut dianggap valid. Namun, apabila terdapat ketidaksesuaian, maka peneliti akan melakukan klarifikasi dan diskusi lebih lanjut dengan informan. Apabila perbedaan persepsi tersebut signifikan, maka peneliti akan merevisi temuan berdasarkan masukan yang diberikan.

Member check dilakukan setelah peneliti menyelesaikan satu periode pengumpulan data atau ketika telah sampai pada suatu kesimpulan sementara. Proses ini dapat dilakukan secara individual, yaitu dengan mendatangi informan secara langsung, atau melalui diskusi kelompok, di mana peneliti memaparkan hasil temuan kepada seluruh informan untuk mendapatkan umpan balik dan konfirmasi bersama.

b. Triangulasi Teknik

Triangulasi teknik dilakukan oleh peneliti sebagai metode untuk menguji tingkat kepercayaan data dengan cara memeriksa informasi dari sumber yang sama

namun menggunakan pendekatan atau teknik yang berbeda. Dalam hal ini, data diperoleh melalui wawancara terhadap para pengguna layanan untuk mengetahui pengalaman mereka dalam menerima pelayanan serta persepsi terhadap sistem kualitas pelayanan pada Aplikasi Mobile JKN. Selanjutnya, data tersebut divalidasi melalui observasi langsung terhadap perilaku pengguna dalam konteks nyata. Peneliti juga melakukan wawancara terhadap berbagai pihak yang terkait, seperti pimpinan, karyawan, serta peserta lanjut usia yang menggunakan Aplikasi Mobile JKN. Pendekatan ini dimaksudkan untuk memastikan konsistensi dan akurasi data dari berbagai sudut pandang serta teknik pengumpulan data yang berbeda.

c. Triangulasi Waktu

Triangulasi waktu digunakan oleh peneliti untuk menguji tingkat kepercayaan data melalui teknik pemeriksaan yang dilakukan pada waktu yang berbeda. Validasi data dilakukan dengan melakukan wawancara dan observasi terhadap informan pada berbagai rentang waktu, yakni di pagi hari, siang, maupun sore. Pendekatan ini bertujuan untuk memastikan konsistensi informasi yang diberikan oleh seluruh informan atau sumber data dalam kondisi waktu yang bervariasi.

3.8 Populasi dan Sampel

3.8.1 Populasi

Menurut Sugiyono dalam Sinambela (2014:94), populasi merupakan wilayah generalisasi yang terdiri atas subjek atau objek yang mempunyai kuantitas atau karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulannya.

Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh peserta lanjut usia yang terdaftar dalam program Jaminan Kesehatan Nasional (JKN) dan menggunakan aplikasi mobile JKN. Hal ini mencakup semua individu yang berusia lanjut dan memiliki akses ke aplikasi mobile JKN, yang menjadi fokus utama dalam mengevaluasi kualitas pelayanan dan kepuasan pengguna

3.8.2 Sampel

Metode pengambilan sampel yakni menggunakan metode *non-probability sampling* berupa *accidental sampling*. Penerapan metode *non-probability sampling* dimana peneliti menentukan sendiri siapa saja yang bisa menjadi sampel dalam mendapatkan informasi tentang penelitian tersebut. Menurut Sugiyono dalam Susan (2016:18), dengan mempertimbangkan waktu dan biaya penelitian serta kondisi populasi yang tidak mempunyai kesempatan yang sama untuk terpilih menjadi sampel, maka digunakan sampel nonprobabilitas. Dan penerapan metode *accidental sampling* dengan berdasarkan pada faktor spontanitas, artinya siapapun yang tidak secara sengaja bertemu dengan peneliti dan sesuai dengan karakteristik, maka orang tersebut dapat dijadikan sebagai sampel. Menurut Sugiyono (20016:85), *accidental sampling* adalah pengambilan responden sebagai sampel berdasarkan kebetulan, yaitu siapa saja yang secara kebetulan bertemu dengan peneliti dapat digunakan sebagai sampel bila orang yang kebetulan ditemui cocok sebagai sumber data. Dan pada penelitian ini, peneliti mengambil 36 Peserta yang dijadikan sebagai sampel. Sampel lansia dibatasi pada umur 60-75 tahun. Dengan kriteria responden sebagai berikut :

- Usia : 60 – 75 tahun
- Jenis Kelamin : Laki-laki dan Perempuan
- Jenis Kepesertaan : PBI/ non-PBI (pekerja penerima upah, pensiunan)
- Status Kepesertaan : Aktif terdaftar sebagai peserta BPJS Kesehatan
- Wilayah Tempat Tinggal : Kota Manado

3.9 Definisi Operasional Variabel dan Pengukuran Variabel

3.9.1 Definisi Operasional Variabel

Definisi operasional variabel bertujuan untuk memberikan penjelasan mengenai makna dari variabel yang sedang diteliti serta memberikan petunjuk tentang cara pengukuran variabel tersebut. Hal ini penting agar peneliti dapat menilai kualitas pelayanan yang dilakukan. Kualitas Pelayanan sebagai variabel independen (X) dapat diartikan sebagai sikap atau pendekatan yang diambil oleh BPJS Kesehatan Cabang Utama Manado, baik oleh pimpinan maupun karyawan dalam memberikan pelayanan yang memuaskan kepada peserta. Sementara itu, kepuasan kemudahan penggunaan mobile JKN pada peserta lanjut usia sebagai variabel (Y) yang tidak dapat berdiri sendiri. Pengukurannya didasarkan pada tingkat kepuasan peserta lanjut usia serta kinerja yang diberikan oleh karyawan BPJS Kesehatan. Variabel-variabel yang terkait dalam penelitian ini terkait Kualitas Pelayanan antara lain :

1. *Greeting* (salam / sambut) : menyambut peserta dengan ramah dan sopan merupakan langkah awal yang krusial dalam menciptakan kesan

positif. Salam yang hangat dapat membuat peserta merasa dihargai dan diterima sehingga meningkatkan kenyamanan mereka dalam berinteraksi dengan penyedia layanan

2. *Responsiveness* (responsif) : merujuk pada kemampuan penyedia layanan untuk merespons kebutuhan dan pertanyaan peserta dengan cepat dan efektif. Kecepatan dalam memberikan jawaban atau solusi terhadap masalah yang dihadapi peserta sangat penting untuk menciptakan kepuasan dan membangun kepercayaan peserta terhadap layanan yang diberikan
3. *Attentiveness* (perhatian) : kemampuan untuk memberikan perhatian penuh kepada peserta. Dengan memahami kebutuhan dan keinginan peserta, penyedia layanan dapat memberikan solusi yang lebih tepat dan relevan. Pemberian perhatian yang tulus akan meningkatkan kualitas pelayanan dan membuat peserta merasa lebih diperhatikan
4. *Sincerity* (ketulusan) : ketulusan berinteraksi dengan peserta merupakan aspek yang sangat penting. Menunjukkan kejujuran dan ketulusan dapat membangun hubungan yang lebih baik antara penyedia layanan dan peserta. Hal ini juga menciptakan rasa percaya lebih tinggi dan sangat diperlukan dalam hubungan jangka panjang
5. *Specify* (spesifikitas) : mengacu pada kemampuan untuk memberikan informasi yang jelas, spesifik dan relevan kepada peserta. Informasi yang tepat dan terperinci akan membantu peserta dalam membuat keputusan yang lebih baik dan merasa lebih puas dengan layanan yang diterima. Penyedia

layanan yang mampu memberikan informasi yang spesifik akan lebih dihargai oleh peserta

6. *Ownership* (kepemilikan) : berarti mengambil tanggungjawab atas masalah atau kebutuhan peserta. Penyedia layanan yang menunjukkan sikap kepemilikan akan lebih proaktif dalam menyelesaikan masalah yang dihadapi peserta. Oleh sebab itu, hal ini dapat meningkatkan kepercayaan dan kepuasan peserta terhadap layanan yang diberikan
7. *Positivity* (positif) : sikap positif dan optimis dalam berinteraksi dengan peserta dapat menciptakan suasana yang menyenangkan. Penyedia layanan yang menunjukkan sikap positif akan lebih mampu menghadapi tantangan dan memberikan pengalaman yang lebih baik bagi peserta. Sikap positif dapat menjadi cerminan bagi peserta untuk menciptakan interaksi yang lebih baik.
8. *Empathy* (empati) : kemampuan untuk memahami dan merasakan perasaan peserta. Dengan menunjukkan empati, penyedia layanan dapat lebih baik dalam menangani situasi yang sensitif dan memberikan dukungan yang dibutuhkan oleh peserta. Hal ini akan meningkatkan kepuasan peserta dan menciptakan hubungan yang lebih kuat
9. *Respect* (hormat) : menunjukkan rasa hormat dan menghargai peserta adalah aspek fundamental dalam pelayanan. dengan menghormati peserta, penyedia layanan dapat menciptakan hubungan yang saling menghargai. Rasa hormat akan berkontribusi pada loyalitas peserta dan reputasi positif bagi penyedia layanan

10. *Security* (keamanan) : keamanan secara fisik, finansial, privasi ataupun kerahasiaan. Dalam pengukurannya berdasarkan perasaan aman yang dirasakan oleh peserta terhadap perusahaan, serta data-data yang dimiliki peserta akan terjamin kerahasiannya.

11. *Assurance* (Jaminan) : meliputi pelayanan dan kepercayaan yang diberikan peserta kepada pihak perusahaan

12. *Access* (Akses) : merujuk bagaimana kemudahan dalam menerima maupun memberikan informasi yang jelas dan sesuai fakta kepada peserta

Adapun Variabel-variabel yang terkait dalam penelitian ini terkait

Kemudahan Penggunaan menurut Davis dalam Fatmawati (2015) antara lain :

1. Mudah dipelajari (*easy to learn*) : merujuk pada sejauh mana pengguna dapat dengan cepat memahami cara penggunaan aplikasi. Aplikasi yang mudah dipelajari biasanya memiliki antarmuka yang intuitif, ikon yang jelas dan instruksi yang sederhana

2. Dapat dikontrol (*controllable*) : berkaitan dengan kemampuan pengguna untuk mengendalikan aplikasi sesuai dengan keinginannya. Pengguna seharusnya dapat dengan mudah mengatur preferensi, mengubah pengaturan dan mengelola akun

3. Mudah digunakan (*easy to use*) : mencakup keseluruhan pengalaman pengguna saat berinteraksi dengan aplikasi. Aplikasi yang mudah digunakan akan memiliki antarmuka yang sederhana, navigasi yang intuitif dan tata letak yang jelas

4. Jelas dan Dapat Dipahami (*clear and understandable*) : mengacu pada kejelasan informasi yang disajikan oleh aplikasi. Pengguna harus dapat dengan mudah memahami pesan, petunjuk dan tampilan yang ditampilkan.

3.9.2 Skala Pengukuran

Dalam penelitian ini, skala pengukuran yang digunakan untuk menganalisis data terkait Kualitas Layanan (X) dan Kepuasan Kemudahan Penggunaan aplikasi mobile JKN pada peserta lanjut usia (Y) adalah melalui konsep alat ukur berupa kisi-kisi angket. Kisi-kisi angket ini akan dijabarkan kedalam dimensi variabel indikator yang selanjutnya menjadi dasar dan pedoman dalam merumuskan item-item pertanyaan atau instrumen penelitian.

Pengukuran untuk Kualitas Layanan (X) dan Kepuasan Kemudahan Penggunaan aplikasi mobile JKN pada peserta lanjut usia (Y) dilakukan dengan menggunakan skala Likert. Menurut Siregar (2011:138), skala Likert merupakan alat ukur yang digunakan untuk menilai sikap, pendapat dan persepsi individu terhadap suatu objek yang akan diteliti telah ditentukan secara spesifik oleh peneliti dan disebut sebagai variabel penelitian. Dengan menggunakan skala Likert, variabel yang akan diukur akan dijabarkan menjadi indikator-indikator variabel. Indikator-indikator tersebut kemudian digunakan sebagai acuan untuk menyusun item-item instrumen yang dapat berupa pernyataan atau pertanyaan. Nilai yang diperoleh dari jawaban responden akan digunakan sebagai variabel penelitian.

Bobot jawaban responden akan diberikan nilai rinci sebagai berikut :

- | | | |
|----|---------------|-----------|
| a) | Sangat Setuju | : bobot 5 |
| b) | Setuju | : bobot 4 |
| c) | Kurang Setuju | : bobot 3 |
| d) | Tidak Setuju | : bobot 2 |

- e) Sangat Tidak Setuju : bobot 1

3.10 Analisis Data

Adapun analisis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

3.10.1. Analisis Tingkat Kesesuaian

Analisis tingkat kesesuaian bertujuan untuk mengevaluasi sejauh mana jasa yang diharapkan oleh peserta (kepentingan peserta) sejalan dengan jasa yang dirasakan (pelayanan dari BPJS Kesehatan Cabang Utama Manado). Besar kecilnya tingkat kesesuaian pada semua dimensi akan mempengaruhi tingkat kepuasan peserta lanjut usia di BPJS Kesehatan Kantor Cabang Utama Manado. Selain itu, analisis ini juga mencakup perbandingan antara pelayanan yang diharapkan oleh peserta lanjut usia dengan pelayanan yang mereka rasakan di BPJS Kesehatan Kantor Cabang Utama Manado. Dalam penelitian ini, analisis tingkat kesesuaian yang dimaksud adalah perbandingan antara pelayanan yang diharapkan oleh peserta lanjut usia dan pelayanan yang diberikan oleh perusahaan. Formula yang digunakan untuk penelitian mengenai tingkat kesesuaian adalah sebagai berikut :

$$Tki = \frac{X_i}{Y_i} \times 100\%$$

Dimana :

Tki = Tingkat Kesesuaian

Xi = Skor penilaian jasa yang dirasakan

Yi = Skor penilaian jasa yang diharapkan

Skor dari penelitian tersebut disajikan dalam bentuk diagram batang, yang memudahkan dalam membandingkan tingkat kesesuaian setiap faktor.

Besar kecilnya tingkat kesesuaian pada masing-masing faktor akan

mempengaruhi tingkat kualitas pelayanan di BPJS Kesehatan Kantor Cabang Utama Manado

3.10.2 Analisis Diagram Kartesius Skala Prioritas Utama

Untuk meningkatkan kepuasan peserta di BPJS Kesehatan Kantor Cabang Utama Manado, peneliti menggunakan analisis kepentingan-kinerja. Alat analisis ini berupa diagram kartesius yang dibagi menjadi empat kuadran, yang dibatasi oleh dua garis yang berpotongan pada titik (X,Y). Pada analisis ini, sumbu horizontal (X) merepresentasikan skor jasa yang dirasakan, sedangkan sumbu vertikal (Y) merepresentasikan skor jasa yang diharapkan. Dalam model ini, X adalah rata-rata dari skor jasa yang dirasakan, dan Y adalah rata-rata dari skor jasa yang diharapkan. Untuk lebih jelasnya, rumus yang digunakan adalah:

$X = \text{Skor rata-rata dimensi jasa yang dirasakan}$

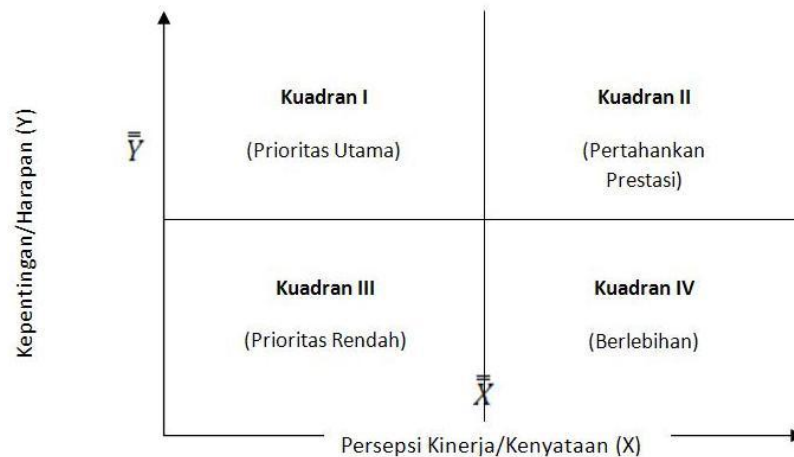
$Y = \text{Skor rata-rata dimensi jasa yang diharapkan}$

$X = \text{Rata-rata dari skor rata-rata dimensi jasa yang dirasakan}$

$Y = \text{Rata-rata dari skor rata-rata dimensi jasa yang diharapkan}$

$K = \text{Jumlah dimensi.}$

Dengan menggunakan diagram kartesius ini, peneliti dapat mengidentifikasi peringkat berdasarkan kepentingan peserta lanjut usia dan kualitas pelayanan serta kemudahan penggunaan aplikasi mobile JKN. Setiap dimensi penilaian, baik skor rata-rata jasa yang dirasakan (X) maupun skor rata-rata jasa yang diharapkan (Y), akan ditempatkan dalam empat kuadran diagram kartesius, sehingga dapat ditentukan skala prioritas untuk meningkatkan kepuasan peserta lanjut usia di BPJS Kesehatan Kantor Cabang Utama Manado



Gambar.3.6

Diagram Kartesius

Sumber : Hasil Olahan Data Penulis 2025

- Kuadran I: Menunjukkan atribut-atribut yang mempengaruhi kualitas pelayanan dan kemudahan penggunaan, tetapi BPJS Kesehatan Kantor Cabang Utama Manado belum mampu melaksanakannya dengan baik. Oleh karena itu, atribut-atribut dalam kuadran A menjadi prioritas utama untuk meningkatkan kualitas pelayanan kepada peserta lanjut usia.
- Kuadran II: Menunjukkan atribut yang berpengaruh terhadap kepuasan peserta lanjut usia, di mana perusahaan telah melaksanakan sesuai dengan harapan peserta lanjut usia. Atribut-atribut dalam kuadran B sudah baik dan perlu dipertahankan oleh BPJS Kesehatan Kantor Cabang Utama Manado
- Kuadran III: Menunjukkan bahwa atribut di kuadran ini dianggap kurang penting oleh peserta lanjut usia, sementara kualitas pelayanan dan kemudahan penggunaan aplikasi mobile JKN yang diberikan oleh perusahaan tergolong cukup. Oleh karena itu, atribut-atribut dalam kuadran C tidak perlu menjadi prioritas dalam upaya peningkatan kualitas pelayanan.

- Kuadran IV: Menunjukkan bahwa atribut di kuadran ini dianggap kurang penting oleh peserta lanjut usia, tetapi kualitas pelayanan dan kemudahan penggunaan aplikasi mobile JKN yang diberikan oleh BPJS Kesehatan Kantor Cabang Utama Manado sangat baik. Oleh sebab itu, atribut-atribut dalam kuadran D sudah berlebihan dan tidak perlu

3.10.3 Analisis Rata-rata Nilai Kualitas Pelayanan Persepsi dan Ekspetasi

Variabel dalam penelitian ini yaitu Kualitas Pelayanan yang meliputi beberapa dimensi yaitu *Greeting, Responsiveness, Attentiveness, Sincerity, Specifity, Ownership, Positivity, Empathy, Respect, Security, Assurance, Access*. Pengumpulan data dalam penelitian ini dilakukan melalui kuisisioner yang diisi oleh responden. Analisis data dilakukan dengan menghitung nilai rata-rata untuk setiap indikator. Setelah pengumpulan data melalui kuisisioner dan rekapitulasi data persepsi serta ekspetasi peserta, langkah selanjutnya adalah menghitung nilai rata-rata dari persepsi dan ekspetasi peserta. Skor untuk setiap dimensi disederhanakan guna memperoleh nilai rata-rata dari masing-masing indikator. Penyederhanaan indikator-indikator tersebut dilakukan dengan menggunakan rumus sebagai berikut :

$$\text{berikut : } \quad \bar{X} = \frac{\sum X_i}{n} \quad \bar{Y} = \frac{\sum Y_i}{n}$$

Dimana :

X_i = Skor indikator jasa yang dirasakan

Y_i = Skor indikator jasa yang diharapkan

X = Skor rata-rata indikator jasa yang dirasakan

Y = Skor rata-rata indikator jasa yang diharapkan

n = Jumlah sampel

3.11. Analisis SERVQUAL

3.11.1 Analisis SERVQUAL menggunakan metode Grassoper

Analisis Servqual menggunakan metode Grassoper digunakan untuk mengevaluasi kualitas layanan berdasarkan hasil kesenjangan (GAP), yang mencerminkan tingkat kepuasan peserta lanjut usia yang diberikan kepada peserta. Hasil pengukuran mutu kepuasan peserta lanjut usia di BPJS Kesehatan Kantor Cabang Utama Manado diperoleh dengan menghitung GAP untuk setiap pasangan pernyataan guna mendapatkan skor SERVQUAL dengan rumus sebagai berikut

$$\text{SERVQUAL score} = \text{Perceptions Score} - \text{Expectations Score}$$

- Perception Score : penilaian ini diperoleh dari pengalaman peserta lanjut usia terhadap pelayanan yang diberikan oleh perusahaan, melalui penyebaran kuisioner atau angket yang berkaitan dengan layanan di BPJS Kesehatan Kantor Cabang Utama Manado
- Expectations Score : penilaian ini didapat dari harapan peserta lanjut usia, melalui penyebaran kuisioner atau angket yang berkaitan dengan kualitas layanan dan kemudahan penggunaan aplikasi mobile JKN yang ada di BPJS Kesehatan Kantor Cabang Utama Manado

3.12. Analisis Implementasi Secara Deskriptif

Untuk mendeskripsikan implementasi kualitas pelayanan dan dampaknya terhadap kepuasan peserta, maka peneliti menggunakan analisis deskriptif dalam bentuk gambar implementasi serta mencari solusi apa yang harus dikerjakan untuk dapat meningkatkan kualitas pelayanan sehingga berdampak terhadap peningkatan

kepuasan peserta. Kajian deskriptif menggambarkan 12 indikator Kualitas Pelayanan yaitu *greeting, responsiveness, attentiveness, sincerity, specify, ownership, positivity, empathy, respect, security, assurance, access* yang dilakukan oleh BPJS Kesehatan Cabang Utama Manado

3.13 Statistik Deskriptif

Mengitung serta menggambarkan penyebaran semua jawaban responden dalam angket penelitian berdasarkan variabel penelitian serta mengetahui seberapa baik penyebaran data (X) dan (Y) berdasarkan hasil penelitian dengan mengitung nilai *Central tendency* seperti rata-rata, median, modus, kisaran standar deviasi diungkapkan untuk memperjelas deskripsi responden.

3.14 Hasil Analisis Instrumen Jawaban Responden

Dalam penelitian ini terdapat satu variabel independent yaitu Kualitas Pelayanan (X), dan satu variable dependent Kepuasan Peserta (Y) . Sebelum memberikan kategori penilaian terhadap instrument jawaban responden maka dibuatkan kategori penilaian terlebih dahulu dalam menghitung interval sebagai berikut:

$$C = \frac{X_n - X_1}{k}$$

Keterangan :

C = Interval

X_n = Nilai Tertinggi

X₁ = Nilai terendah

K = jumlah kelas

Jadi perhitungannya adalah:

$$Interval = \frac{5 - 1}{4} = 1$$

Setelah besar intervalnya diketahui kemudian dibuatkan rentang skala nya sehingga kategori yang diperoleh sebagai berikut:

Tabel 3.2
Rentang Skala Nilai dan Kategori Instrumen Jawaban Responden

No	Rentang Skala Nilai	Kategori	Keterangan
1	1 – 1,25	Tidak Baik	TB
2	1,26 – 2,50	Kurang Baik	KB
3	2,51 – 3,75	Baik	B
4	3,76 – 5,00	Sangat Baik	SB

Sumber: hasil olahan data 2025

3.15 Total Skor

Menghitung semua jawaban responden dalam angket penelitian serta mengetahui seberapa baik tanggapan responden terhadap instrument yang dijalankan. Total skor juga bisa menggambarkan seberapa baik variabel penelitian yang sedang terjadi terhadap fenomena yang sedang diteliti. Biasanya untuk mengukur Total Skor dengan menggunakan ukuran *Quartil* dan Rumus *Prosentase* sebagai berikut:

$$\text{TOTAL SKOR} = \frac{n}{N} \times 100$$

3.16 Pengukuran Validitas dan Reliabilitas

Sebelum melakukan analisis data terlebih dahulu melakukan pengujian kualitas data yang diperoleh. Uji kualitas data yang dilakukan untuk meyakini kualitas data yang diperoleh, yang terdiri dari pengujian validitas dan pengujian reabilitas.

3.16.1 Uji Validitas

Sugiyono dalam Rini (2013), validitas adalah sebuah alat ukur ditunjukkan dari kemampuannya mengukur apa yang seharusnya diukur. Demikian juga

kuesioner riset. Suatu instrument yang valid atau sah mempunyai validitas yang tinggi, sebaliknya instrumen yang kurang berarti memiliki validitas yang rendah. Uji validitas pada penelitian ini menggunakan alat ukur *Pearson Product Moment*, dengan mengkorelasikan skor tiap butir dengan skor total yang merupakan jumlah tiap skor butir. Syarat minimum untuk dianggap memenuhi syarat kalau $r = 0,3$. Untuk mengukur nilai validitas ditentukan dengan melihat nilai $\alpha = 0,05$ dengan jumlah responden 36 sehingga nilai $r(0,05, 36)$ pada Table *Product Moment* dan di dapat nilai $r = 0,320$. Jadi kalau korelasi antara butir dengan skor total kurang dari 0,320 maka butir dalam instrumen tersebut dinyatakan tidak valid.

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

Keterangan:

r_{xy} : nilai korelasi x dan y
 N : jumlah sampel
 X : nilai per butir
 Y : total nilai kuisisioner masing-masing responden

Adapun uji validitas untuk mengetahui besarnya hubungan antara item butir pernyataan dengan total item pernyataan untuk masing-masing variable, yaitu Kualitas Pelayanan (X) dan Kepuasan Peserta (Y) adalah sebagai beriku :

3.16.2 Uji Validitas Instrumen Jawaban Variabel Rekrutmen (X)

Hasil analsis validitas Instrumen variabel Kualitas Pelayanan (X) dengan jumlah 12 instrumen, ditemukan 12 instrumen valid bernilai diatas $r = 0,320$. Instrumen variabel Kualitas Pelayanan (X) memenuhi syarat untuk dijadikan instrumen variabel penelitian

3.16.3 Uji Validitas Variabel Kepuasan Peserta (Y)

Hasil analisis validitas Instrumen variabel Kepuasan Peserta (Y) dengan jumlah 12 instrumen, ditemukan 12 instrumen valid bernilai diatas $r = 0,320$. Instrumen variabel Kepuasan Peserta Lanjut Usia (Y) memenuhi syarat untuk dijadikan instrumen variabel penelitian

3.17 Uji Reabilitas

Juliandi *dalam* Irvan Dwi Handoko Arby (2018), Uji reabilitas dilakukan untuk mendapatkan tingkat ketepatan alat pengumpulan data yang digunakan. Pengujian reliabilitas bertujuan untuk melihat apakah instrumen penelitian merupakan instrumen yang handal dan dapat dipercaya.

Menurut Arikunto *dalam* Rini (2013), Reliabilitas menunjuk pada satu pengertian bahwa suatu instrumen cukup dapat dipercaya untuk digunakan sebagai alat pengumpul data karena instrument tersebut sudah baik.

Reliabilitas merupakan tingkat kemantapan suatu alat ukur. Suatu alat ukur dikatakan mantap bila dalam mengukur sesuatu berulang kali, alat ukur tersebut memberikan hasil yang sama. Tentu saja dengan syarat bahwa kondisi saat pengukuran tidak berubah. Reliabilitas berarti dapat diandalkan (*dependability*) dan hasilnya dapat diramalkan (*predictability*). Reliabilitas menunjukkan tingkat ketepatan. Apabila ingin menguji ketepatan suatu hasil pengukuran, maka ukuran yang diperoleh merupakan ukuran yang benar dari sesuatu yang ingin diukur.

Nunnaly *dalam* Irvan Dwi Handoko Arby (2018), berpendapat bahwa jika nilai koefisien reliabilitas $> 0,6$ maka instrument memiliki reliabilitas yang baik atau dengan kata lain instrument adalah reliabel atau terpercaya. Instrument

penelitian variabel tersebut dapat dinyatakan reliable dan layak untuk dijadikan variable dalam pengukuran penelitian ini karena koefisien reliable $> 0,6$. Hal ini dapat diukur dengan rumus sebagai berikut :

$$r\alpha = \frac{k \cdot r}{1 + (k-1)r}$$

Keterangan:

- α = Keandalan *alpha Cronbach*
- r = Rata-rata korelasi diantara butir pertanyaan
- k = Jumlah butir pertanyaan dalam skala

Reliabilitas alat ukur dilihat dari nilai koefisien α (alpha) Cronbach, dan instrumen dianggap reliabel apabila nilai koefisien α Cronbach lebih besar 0,6. Adapun uji reliabilitas untuk mengetahui apakah jawaban yang diberikan responden dapat dipercaya atau dapat diandalkan dengan menggunakan analisis reabilitas melalui metode *Croanbarch alpha*.

3.17.1 Uji Reliabilitas Variabel Kualitas Pelayanan (X)

Untuk mengetahui reabilitas variabel maka data diolah dengan menggunakan SPSS sehingga menghasilkan koefisien reabilitas Cronbach Alpha dengan kriteria suatu instrument penelitian dikatakan reliabel jika koefisien reliabel (r) $> 0,6$ dan berdasarkan hasil analisis menunjukan bahwa koefisien reliabilitas untuk variabel Kualitas Pelayanan (X) di atas (r) $> 0,6$ yaitu senilai 0,86 ini berarti instrument penelitian dapat dinyatakan reliabel dan layak untuk dijadikan variabel dalam pengukuran penelitian ini.

3.17.2 Uji Reliabilitas Variabel Kepuasan Peserta (Y)

Untuk mengetahui reabilitas variabel maka data diolah dengan menggunakan SPSS sehingga menghasilkan koefisien reabilitas Cronbach Alpha dengan kriteria

suatu instrument penelitian dikatakan reliabel jika koefisien reliabel (r) $> 0,6$ dan berdasarkan hasil analisis menunjukkan bahwa koefisien reliabilitas untuk variabel Kepuasan Peserta Lanjut Usia (Y) di atas (r) $> 0,6$ yaitu senilai 0,85 ini berarti instrument penelitian dapat dinyatakan reliabel dan layak untuk dijadikan variabel dalam pengukuran penelitian ini.

3.18 Analisis Korelasi

Untuk mengetahui besarnya derajat hubungan antara variabel bebas yaitu Kualitas Pelayanan (X) terhadap variabel terikat yaitu Kepuasan Peserta (Y) digunakan analisis korelasi sederhana dengan mengikuti Formula *Pearson* :

$$r = \frac{n\sum XY - (\sum X)(\sum Y)}{\sqrt{n\sum X^2 - (\sum X)^2} \sqrt{n\sum Y^2 - (\sum Y)^2}}$$

Dan untuk menguji keberanian derajat r digunakan uji signifikansi antara X dan Y dengan menggunakan statistik t dengan rumus :

$$t = \frac{\sqrt{n-2}}{\sqrt{1-r^2}}$$

Riduwan (2005), Kriteria yang digunakan untuk menentukan tinggi rendahnya hubungan yang terjadi antara variabel sebagai berikut :

Tabel 3.3 Pedoman Untuk Memberikan Interpretasi

No	Interval Koefisien	Tingkat Hubungan
1	0,00 – 0,19	Sangat rendah
2	0,20 – 0,39	Rendah
3	0,40 – 0,59	Cukup Kuat
4	0,60 – 0,79	Kuat
5	0,80 – 1	Sangat Kuat

Sumber: Metodologi penelitian Bisnis oleh Sugiyono(2008:250)

Riduwan (2005), Analisis determinasi digunakan untuk mengetahui variasi hubungan variabel terikat yang disebabkan oleh variabel bebas dengan rumus sebagai berikut):

$$D = R^2 \cdot 100 \%$$

Dimana :

D = Koefisien Determinasi

R = Koefisien korelasi *multiple*

3.19 Analisis Regresi Linier Sederhana

Analisa yang digunakan untuk menguji apakah ada pengaruh antara variabel (X) Kualitas Pelayanan dengan variabel (Y) Kepuasan Peserta. Rumus yang digunakan yaitu:

$$Y = a + \beta_1 x_1 + \beta_2 x_2 + \beta_3 x_3 + \beta_4 x_4 + \beta_5 x_5 \dots n + (\beta_{11} x_{11})$$

(Sumber: Sugiyono, 2016:253)

Dimana:

Y = Kepuasan Peserta

X₁ = Realibilitas

X₂ = Daya Tanggap

X₃ = Kompetensi

X₄ = Akses

X₅ = Kesopanan

X₆ = Komunikasi

X₇ = Kredibilitas

X₈ = Keamanan

X₉ = Kemampuan memahami peserta

X₁₀ = Bukti Fisik

X₁₁ = Jaminan

a = Nilai Intercept atau Konstanta

β₁ = Koefisien Regresi

3.20 Pengujian Hipotesis

Adapun pengujian terhadap hipotesis yang diajukan dilakukan sebagai berikut: uji t dilakukan untuk menguji koefisien regresi secara parsial dari variabel independennya. Tingkat signifikan yang digunakan sebesar 5%, dengan derajat kebebasan $df = (n-k-1)$, dimana (n) adalah jumlah observasi dan (k) adalah jumlah variabel independent.

Hipotesis :

$H_0: \beta_1 \leq 0$ (Kualitas Pelayanan Secara Parsial Tidak Berpengaruh Secara Signifikan Terhadap Kualitas Pelayanan Pada BPJS Kesehatan Cabang Utama Manado)

$H_1: \beta_1 > 0$ (Kualitas Pelayanan Secara Parsial Berpengaruh Secara Signifikan Terhadap Kualitas Pelayanan Pada BPJS Kesehatan Cabang Utama Manado)

Untuk menguji hipotesis secara parsial digunakan rumus sebagai berikut:

$$t = \frac{\sqrt{n-2}}{\sqrt{1-r^2}}$$

Sedangkan kriteria pengujiannya adalah sebagai berikut:

1. Taraf Signifikan ($\alpha = 0,05$)
2. Distribusi t dengan derajat kebebasan (n)
3. Apabila $t_{hitung} > t_{tabel}$ maka H_0 ditolak dan H_a diterima
4. Apabila $t_{hitung} < t_{tabel}$ maka H_0 diterima dan H_a ditolak.

3.21 Koefisien Determinasi (R^2)

Ghozali (2006), Koefisien Determinasi (R^2) pada intinya digunakan untuk mengukur seberapa jauh kemampuan model regresi dalam menerangkan variasi variabel dependen. Nilai koefisien determinasi adalah antara nol (0) dan satu (1).

Nilai R^2 yang kecil berarti kemampuan variabel-variabel independen dalam menjelaskan variabel dependen amat terbatas. Nilai yang mendekati satu (1) berarti variabel-variabel independen memberikan hampir semua informasi yang dibutuhkan untuk memprediksi variabel dependen.

Kelemahan mendasar penggunaan koefisien determinasi (R^2) adalah bias terhadap jumlah variabel independen yang dimasukkan ke dalam model. Setiap tambahan satu variabel independen, maka R^2 pasti meningkat tidak peduli apakah variabel tersebut berpengaruh secara signifikan terhadap variabel dependen. Maka digunakan nilai Adjusted R^2 pada saat mengevaluasi model regresi yang terbaik karena Adjusted R^2 dapat naik turun apabila satu variabel independen di tambahkan ke dalam model.

BAB IV

HASIL DAN PEMABAHASAN

4.1 Gambaran Umum Perusahaan



Gambar 4.1 : BPJS Kesehatan Cabang Utama Manado

Sumber : BPJS Kesehatan

BPJS Kesehatan mulai resmi beroperasi pada 1 Januari 2014. Dasar pendirian beroperasinya BPJS Kesehatan adalah pada tahun 2004 pemerintah mengeluarkan UU Nomor 40 tahun 2004 tentang sistem jaminan sosial nasional (SJSN) dan kemudian pada tahun 2011 pemerintah menetapkan UU nomor 24 tahun 2011 tentang badan penyelenggara jaminan sosial (BPJS). PT Askes (Persero) ditunjuk sebagai penyelenggara program jaminan sosial di bidang kesehatan sehingga PT Askes (Persero) pun bertransformasi menjadi BPJS Kesehatan.

Namun, cikal bakal jaminan pemeliharaan kesehatan di Indonesia sebenarnya sudah dimulai sejak zaman kolonial Belanda. Setelah kemerdekaan, pada tahun 1949, setelah pengakuan kebutuhan Pelayanan kesehatan bagi masyarakat, khususnya pegawai negeri sipil beserta keluarga, tetap dilanjutkan. Prof. G. A. Siwabessy, selaku Menteri kesehatan yang menjabat pada saat itu. Ia mengajukan

sebuah gagasan untuk perlu segera menyelenggarakan program asuransi kesehatan semesta (universal health coverage) yang saat itu mulai diterapkan di banyak negara majud an tengah berkembang pesat. Kondisi saat itu, kepesertaannya baru mencakup pegawai negeri sipil beserta anggota keluarganya saja. Namun Siwabessy yakin suatu hari nanti, klimaks dari pembangunan derajat kesehatan masyarakat Indonesia akan tercapai melalui suatu sistem yang dapat menjamin kesehatan seluruh warga bangsa ini.

Pada 1968, pemerintah menerbitkan peraturan Menteri kesehatan nomor 1 tahun 1968 dengan membentuk badan penyelenggara dana pemeliharaan kesehatan (BPDPK) yang mengatur pemeliharaan kesehatan bagi pegawai negara dan penerima pension beserta keluarganya. Hal ini Sebagai tindak lanjut dari munculnya keputusan presiden republik Indonesia no. 230 tahun 1968 tentang peraturan pemeliharaan kesehatan pegawai negeri, penerima pension serta anggota keluarganya, pada tanggal 15 juli 1968. Atas dasar tersebut, maka tanggal 15 juli 1968 dimaknai Sebagai hari lahir BPDPK yang merupakan cikal bakal BPJS Kesehatan Sebagai penyelenggara program jaminan kesehatan nasional.

Dalam perjalanan BPDPK, pemerintah saat ini menginginkan cakupan kepesertaan terus diperluas dan tidak berhenti sampai pada pemeliharaan kesehatan pegawai negeri saja. Selain itu skema BPDPK yang masih menganut sisten *fee for service* dirasa memberatkan dana jaminan kesehatan saat itu. Pemerintah akhirnya menerbitkan peraturan pemerintah nomor 22 dan 23 tahun 1984. Atas dasar tersebut, BPDPK berubah status dari sebuah bada penyelenggara yang berada di lingkungan departemen kesehatan menjadi badan usaha milik negara (BUMN),

yakni perum husada bhakti (PHB). PHB bertugas meningkatkan program jaminan dan pemeliharaan kesehatan bagi para peserta yang terdiri dari PNS, TNI/Polri, pensiunan, veteran, perintis kemerdekaan, dan anggota keluarga mereka. Harapannya PHB Sebagai perusahaan dapat dikelola secara lebih professional mengelola sebuah program asuransi, dalam hal ini asuransi sosial.

Di era PHB. Perusahaan ini terus memperkuat sistem dan program yang berkiblat pada prinsip pengelolaan asuransi sosial . misalnya diterapkan konsep *managed care*, dengan sistem ini diharapkan Pelayanan kesehatan bermutu diberikan kepada peserta dengan biaya yang efektif dan efisien. Di era ini sistem klaim perseorangan dan *fee for service* dihapus, dan mulai diterapkan sistem kapitasi di puskesmas dan sistem paket di rumah sakit. PHB juga memperkuat sistem rujukan, menerapkan konsep dokter keluarga, dan pertama kali menerapkan konsep daftar plafon harga obat (DPHO) yang mnejadi cikal bakal formularium nasional yang saat ini digunakan dalam program JKN. Alhasil di era PHB, perusahaan ini mengalami penghematan dana jaminan kesehatan yang sebelumnya tidak bisa dilakukan saat masih menjadi BPDPK.

Kinerja PHB yang baik, menginisiasi pemerintah untuk memperluas ruang gerak PHB melalui berbagai program. Melalui peraturan pemerintah nomor 6 tahun 1992, PHB berubah menjadi PT Askes (Persero), selain peserta *existing*, cakupan kepesertaannya mulai menjangkau karyawan BUMN melalui program askes komersial. Pada januari 2005, PT Askes (Persero) dipercaya pemerintah untuk melaksanakan program jaminan kesehatan bagi masyarakat miskin (PJKMM). Program ini kemudian dikenal menjadi program askeskin dengan sasaran peserta

masyarakat miskin dan tidak mampu sebanyak 60 juta jiwa. PT Askes (Persero) juga menciptakan program jaminan kesehatan masyarakat umum (PJKMU) berkerjasama dengan pemerintah daerah, yang ditujukan bagi masyarakat yang belum dilayani oleh jamkesmas, askes sosial, maupun asuransi swasta.

Sebelum bertransformasi menjadi BPJS Kesehatan, cakupan kepesertaan PT Askes (Persero) sudah mencapai lebih dari 76 juta jiwa serta jumlah fasilitas kesehatan yang bekerja sama terus meningkat, cakupan manfaat pun semakin luar termasuk menjamin penyakit berbiaya katastrofik. PT Askes (Persero) juga terus mempersiapkan diri untuk memperkuat SDM, infrastruktur dan sistem informasi manajemen dalam rangka bertransformasi menjadi BPJS Kesehatan Sebagai komitmen dalam implementasi UU SJSN dan UU BPJS yang harus diimplementasikan pada 1 Januari 2014. Hal inilah yang menjadi cikal bakal pengelolaan program jaminan kesehatan nasional bagi seluruh rakyat Indonesia, yang dikelola oleh BPJS Kesehatan.

4.1.1 Arti Dan Logo BPJS Kesehatan



Gambar 4.2 Logo BPJS Kesehatan
Sumber : Kantor BPJS Kesehatan

- a. Bentuk dasar logo adalah simbol dari 4 elemen penting yang saling berkaitan erat di dalam pembentukan BPJS Kesehatan. Keempat elemen ini divisualisasikan dengan 4 orang yang saling bergandengan, gotong royong, dan merangkut sebagai wujud sikap perlindungan atas jaminan kesehatan

- b. Panah warna hijau sebanyak 4 buah yang berputar mencerminkan semua lembaga yang mementingkan kesehatan seluruh masyarakat indonesia yang dilakukan secara terus menerus (kontinuitas) serta menumbuhkan sebuah kepercayaan kepada peserta.
- c. 4 elemen warna hijau yaitu pemerintah, fasilitas kesehatan, peserta BPJS Kesehatan dan instansi/penyelenggara BPJS Kesehatan. Yang divisualisasikan dengan 4 orang berpelukan, merangkul, mengitisi 4 panah.
- d. Warna hijau pada logo BPJS Kesehatan melambangkan kemurnian dan kesehatan dan warna biru melambangkan kejujuran dan kedamaian.

4.1.2 Motto : "Dengan Gotong Royong,Semua Tertolong"

4.1.3 Visi Dan Misi Perusahaan

Visi Perusahaan

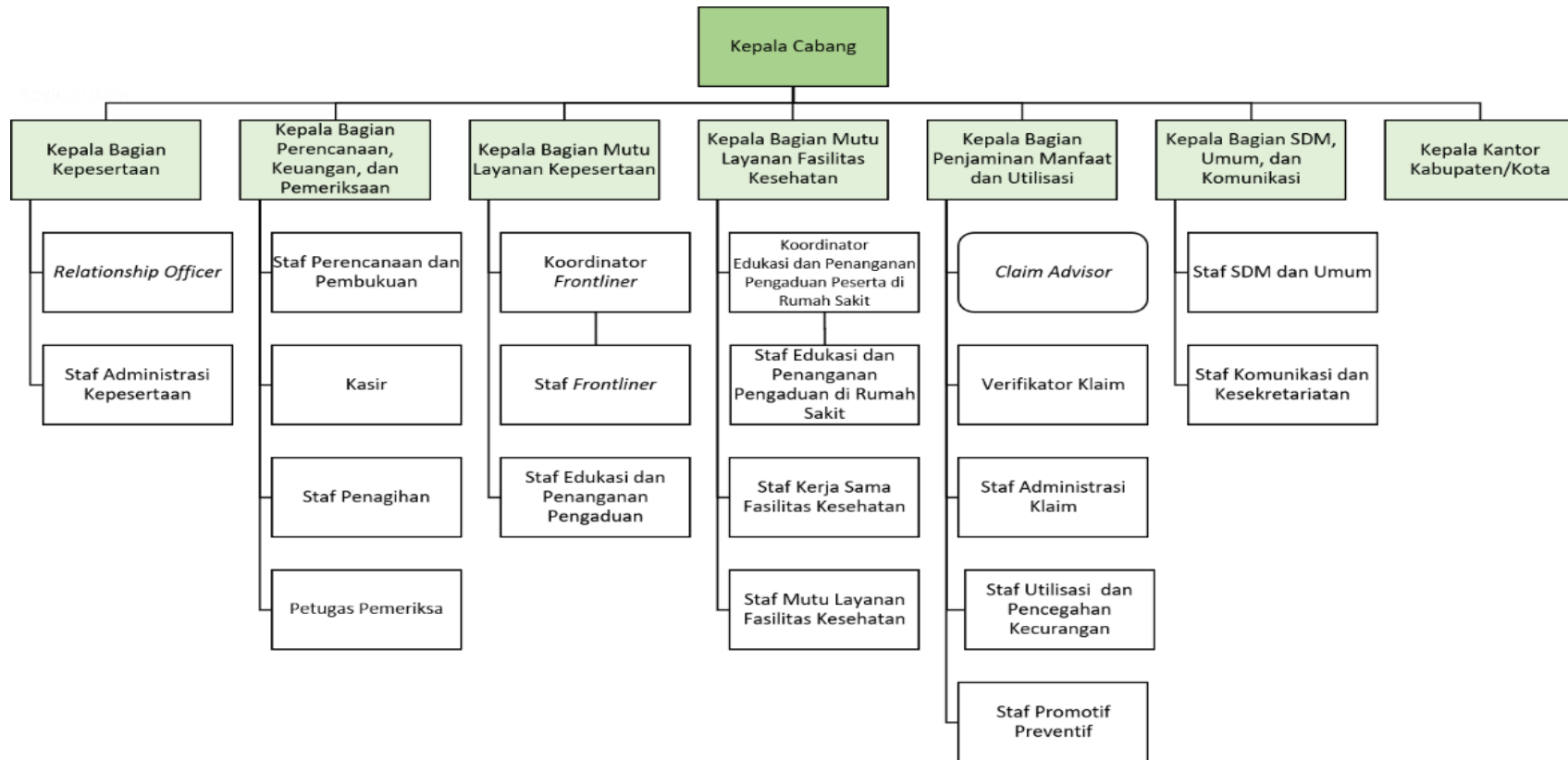
Menjadi badan penyelenggara yang dinamis, akuntabel dan terpercaya untuk mewujudkan jaminan kesehatan yang berkualitas, berkelanjutan, berkeadilan dan inklusif.

Misi Perusahaan

- a. Meningkatkan kualitas layanan kepada peserta melalui layanan terintegrasi berbasis teknologi informasi.
- b. Menjaga keberlanjutan program JKN-KIS dengan menyeimbangkan antara dana jaminan sosial dan biaya manfaat yang terkendali.
- c. Memberikan jaminan kesehatan yang berkeadilan dan inklusif mencakup seluruh penduduk indonesia.

- d. Memperkuat engagement dengan meningkatkan sinergi dan kolaborasi pemangku kepentingan dalam mengimplementasi program JKN-KIS.
- e. Meningkatkan kapabilitas badan dalam menyelenggarakan program JKN-KIS secara efisien dan efektif yang akuntabel, berkehati-hatian dengan prinsip tata kelola yang baik, SDM yang produktif, mendorong transformasi digital serta inovasi yang berkelanjutan.

4.1.4 Struktur Organisasi Perusahaan



Gambar 4.3 Stuktur Organisaissi

Sumber : Kantor BPJS Kesehatan

Mengacu kepada undang-undang nomor 24 tahun 2011 tentang badan penyelenggara jaminan sosial menjelaskan fungsi dan tugas BPJS Kesehatan sebagai berikut : BPJS Kesehatan berfungsi menyelenggarakan program jaminan kesehatan. Dijelaskan dalam undang-undang nomor 40 tahun 2004 tentang sistem jaminan sosial nasional bahwa jaminan kesehatan diselenggarakan secara nasional bahwa jaminan kesehatan diselenggarakan secara nasional berdasarkan prinsip asuransi sosial dan prinsip ekuitas, dengan tujuan menjamin agar peserta memperoleh manfaat pemeliharaan kesehatan dan perlindungan dalam memenuhi kebutuhan dasar kesehatan.

Dalam melaksanakan fungsi sebagaimana diatas, BPJS Kesehatan bertugas untuk :

- a. Melakukan dan/atau menerima pendaftaran peserta.
- b. Memungut dan mengumpulkan iuran dari peserta dan pemberi kerja.
- c. Menerima bantuan iuran dari pemerintah.
- d. Mengelola dan jaminan sosial untuk kepentingan peserta.
- e. Mengumpulkan dan mengelola data peserta program jaminan sosial.
- f. Membayarkan manfaat dan membiayai pelayanan kesehatan sesuai dengan ketentuan program jaminan sosial.
- g. Memberikan informasi mengenai penyelenggaraan program jaminan sosial kepada peserta dan masyarakat.

4.2 Hasil Analisis

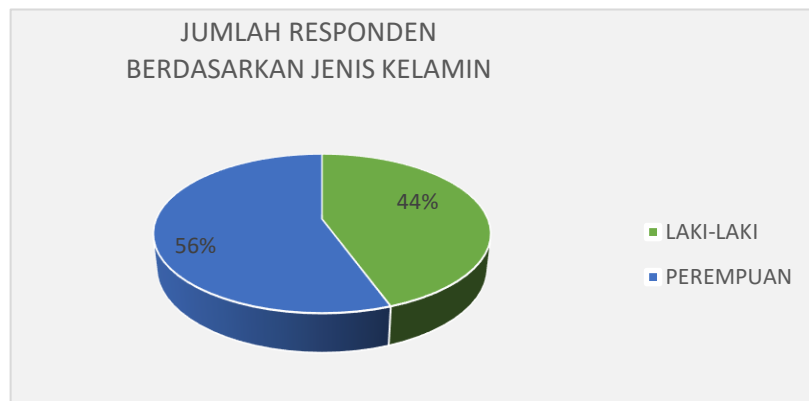
Penelitian ini dilaksanakan pada BPJS Kesehatan dengan menganalisis kualitas pelayanan, dengan hasil sebagai berikut

4.2.1 Deskripsi Responden

Penelitian ini dilaksanakan pada BPJS Kesehatan Cabang Utama Manado dengan sampel penelitian peserta lanjut usia yang terdaftar sebagai peserta Jaminan Kesehatan Nasional. Berdasarkan data yang diperoleh, maka berikut ini akan menguraikan gambaran umum responden penelitian. Responden berjumlah 36 responden yang terbagi dalam beberapa kelompok, dari data yang diperoleh, terdapat beberapa komposisi yang akan diangkat, seperti komposisi responden berdasarkan jenis kelamin, komposisi responden berdasarkan usia, dan komposisi responden berdasarkan komposisi berdasarkan jenis kepesertaan yang dapat dilihat sebagai berikut:

1. Profil Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

Berdasarkan dari jenis kelamin, peserta lanjut usia dibagi menjadi dua yaitu laki-laki dan perempuan. Dari hasil kuisioner yang disebarkan ditemukan bahwa peserta lanjut usia perempuan lebih dominan dibandingkan dengan laki-laki. Dari hasil pengolahan data dapat dilihat bahwa peserta lanjut usia yang berjenis kelamin laki-laki sebanyak 16 orang dengan tingkat persentase 44% dan peserta lanjut usia perempuan sebanyak 20 orang dengan tingkat persentase 56%. Adapun jumlah Peserta lanjut usia dapat dilihat pada gambar 4.4 berikut :

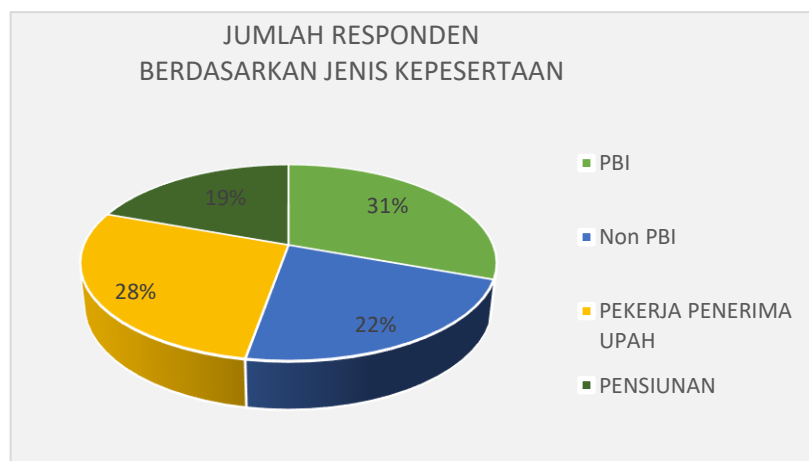


Gambar 4 4. Jumlah Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

Sumber: Data Primer Diolah Tahun 2025

2. Profil Responden Berdasarkan Jenis Kepesertaan

Berdasarkan jenis kepesertaan Penerima Bantuan Iuran (PBI) yaitu 11 orang dengan tingkat persentase 31%. Untuk NON-PBI sebanyak banyak 8 orang dengan tingkat presentase 22%, jenis kepesertaan dengan segmen Pekerja Penerima Upah sebanyak 10 orang dengan tingkat presentase 28% dan jenis kepesertaan dengan segmen Pensiunan sebanyak 7 orang dengan tingkat persentase 19%. Selengkapnya tabulasi data Peserta lanjut usia dapat dilihat pada gambar 4.5 berikut:

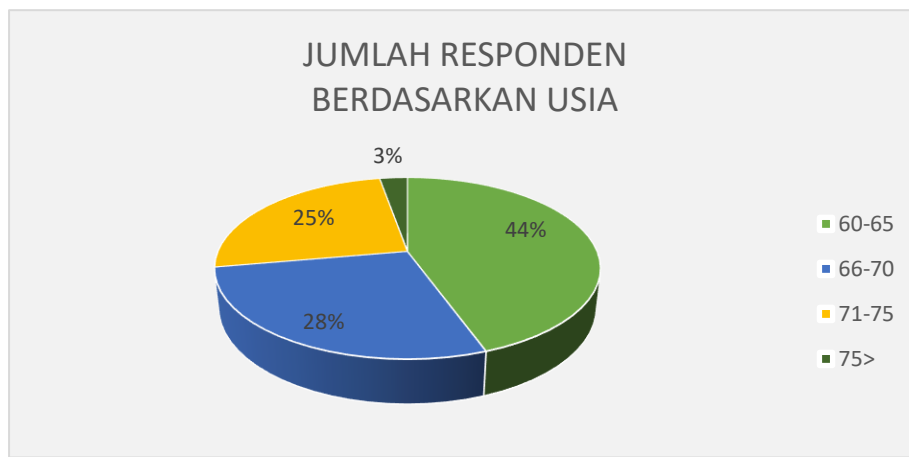


Gambar 4.5 Jumlah Peserta Berdasarkan Jenis Kepesertaan

Sumber: Data Primer Diolah Tahun 2025

3. Karakteristik Responden Berdasarkan Usia

Terlihat pada gambar 4.6, terdapat 16 responden usia 60-65 tahun dengan persentase 44%, terdapat 10 responden usia 66-70 tahun dengan persentase 28%, terdapat 9 responden usia 71-75 tahun dengan persentase 25%, dan 1 responden yang berusia 75 > tahun dengan persentase 3%.



Gambar 4.6 Jumlah Peserta Berdasarkan Usia

Sumber: Data Primer Diolah Tahun 2025

4.2.2 Kajian Tingkat Kesesuaian Antara Ekspektasi Dan Persepsi Peserta Terhadap Pelayanan BPJS Kesehatan Cabang Utama Manado

Hasil analisis dimensi kualitas pelayanan jasa berdasarkan tingkat kesesuaian antara pelayanan yang diharapkan (*expectation*) dengan pelayanan yang dirasakan (*perseption*), untuk mengetahui besar kecilnya pelayanan yang telah dilakukan oleh BPJS Kesehatan Cabang Utama Manado dapat dilihat pada Tabel 4.1 berikut ini :

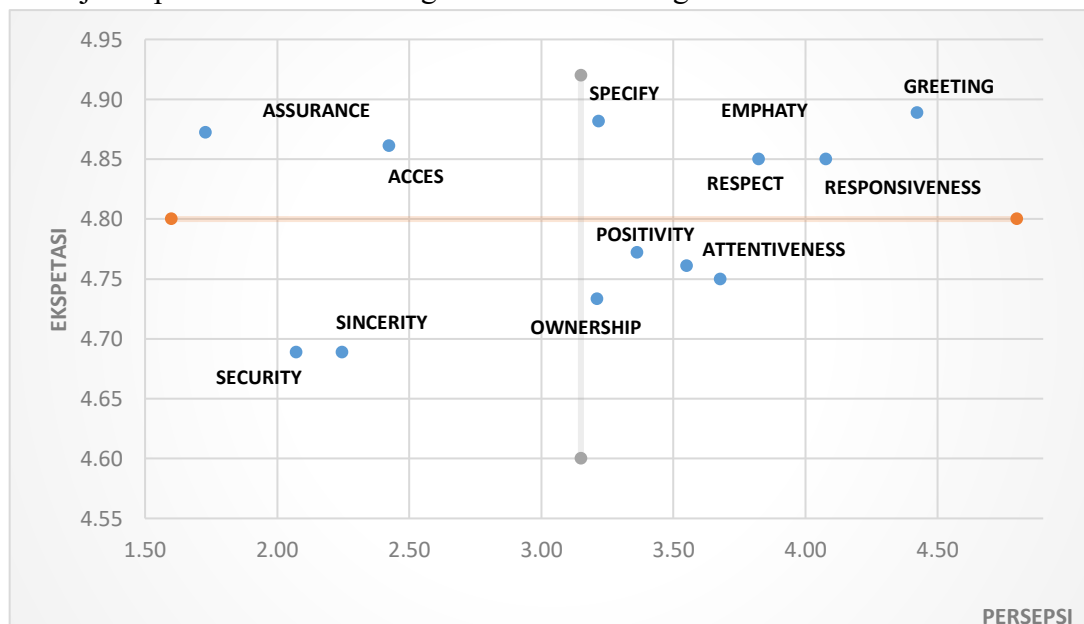
Tabel 4.1
Penilaian Tingkat Kesesuaian Antara Ekspetasi dan Persepsi

No.	OBJEK	PT.
1.	<i>Greeting</i>	90,45
2.	<i>Responsiveness</i>	74,56
3.	<i>Attentiveness</i>	47,87
4.	<i>Sincerity</i>	65,90
5.	<i>Ownership</i>	67,84
6.	<i>Positivity</i>	70,43
7.	<i>Emphaty</i>	77,43
8.	<i>Respect</i>	78,81
9.	<i>Security</i>	44,19
10.	<i>Access</i>	49,83
11.	<i>Assurance</i>	35,46
	RATA-RATA SKOR (%)	65,57%

Sumber : Tabulasi Data Servqual 2025

4.2.3 Hasil Analisis Kepentingan Kepuasan

Hasil analisis kepentingan-kepuasan yang dilakukan peneliti terhadap sebelas dimensi kualitas pelayanan jasa di BPJS Kesehatan Cabang Utama Manado, disajikan pada Gambar 4.7 diagram kartesius sebagai berikut :



Gambar 4.7
Diagram Kartesius Analisis Kepentingan-Kepuasan
Sumber : Tabulasi Data Servqual 2025

Dari analisis kepentingan-kepuasan, menunjukkan bahwa kepentingan peserta terhadap dimensi *assurance, acces, sincerity* dan *security* belum dipenuhi dengan baik oleh BPJS Kesehatan, hal ini ditandai dengan kepuasan peserta pada diagram kartesius terletak di bawah garis rata-rata jasa yang dirasakan dan diharapkan. Dan dari analisis kepentingan-kepuasan, menunjukkan bahwa kepentingan peserta terhadap dimensi *positivity, ownership, attentiveness, emphaty* telah dipenuhi oleh petugas BPJS Kesehatan, namun belum memenuhi harapan dari Peserta, hal ini ditandai dengan kepuasan peserta untuk dimensi tersebut pada diagram kartesius terletak di atas garis rata-rata jasa yang dirasakan dan dibawah garis rata-rata jasa yang diharapkan, kemudian untuk dimensi *specify, respect, responsiveness, greeting*, sudah baik, hal ini ditandai dengan kepuasan Peserta pada diagram kartesius terletak di atas nilai rata-rata persepsi dan ekspetasi Peserta.

4.2.4 Perhitungan Nilai Rata-rata Persepsi Dan Ekspetasi Peserta

Variabel dalam penelitian ini yaitu kualitas pelayanan yang meliputi beberapa dimensi yaitu *greeting, responsiveness, attentiveness, sincerity, specify, ownership, positivity, emphaty, respect, security, access, assurance*. Pengumpulan data dari penelitian ini diperoleh melalui kuesioner dari jawaban responden. Setelah dilakukan pengumpulan data berupa kuesioner dan dibuat rekapitulasi data persepsi Peserta, maka dapat dilakukan perhitungan nilai rata-rata persepsi dan ekspetasi Peserta, disajikan dalam tabel 4.2 dan tabel 4.3 sebagai berikut :

Tabel 4.2
Perhitungan Nilai Rata-Rata Persepsi Peserta

NO	PERNYATAAN	RATA-RATA
<i>Greeting</i>		
1	Petugas BPJS menyapa dengan ramah saat saya menghubungi layanan aplikasi mobile JKN	4,11
2	Saya merasa disambut dengan baik saat meminta bantuan bagaimana caranya menggunakan aplikasi mobile JKN	4,72
3	Terdapat salam pembuka yang sopan saat saya meminta bantuan untuk mengakses layanan aplikasi mobile JKN	4,39
4	Saya merasa dihargai saat pertama kali menggunakan aplikasi mobile JKN	4,56
5	Petugas memberikan salam yang sesuai saat menghubungi saya terkait layanan aplikasi mobile JKN	4,33
<i>Responsiveness</i>		
6	Petugas segera merespons keluhan saya mengenai aplikasi mobile JKN	4,28
7	Saya mendapatkan jawaban cepat saat mengalami kendala pada aplikasi mobile JKN	4,11
8	Layanan aplikasi mobile JKN memberikan Solusi dengan cepat saat dibutuhkan	4,08
9	Petugas BPJS tanggap terhadap pertanyaan saya melalui aplikasi	3,81
10	Saya tidak perlu menunggu lama untuk mendapatkan respon dari layanan aplikasi mobile JKN	4,11
<i>Attentiveness</i>		
11	Petugas memperhatikan dengan baik kebutuhan saya sebagai lansia	3,36
12	Saya merasa didengar saat menjelaskan masalah saya pada aplikasi mobile JKN	3,81
13	Saya merasa ada perhatian khusus terhadap pengguna lansia dalam layanan ini	3,83
14	Aplikasi aplikasi mobile JKN memperhatikan kemudahan bagi pengguna lanjut usia	3,19
15	Petugas dengan cermat memahami keluhan saya sebagai peserta lansia	3,56
<i>Sincerity</i>		
16	Petugas menunjukkan ketulusan dalam membantu saya menggunakan aplikasi mobile JKN	2,03
17	Saya merasa bahwa pelayanan yang saya terima diberikan dengan tulus	2,31
18	Petugas tidak terkesan terburu-buru melayani saya	2,58
19	Saya merasa petugas ingin benar-benar membantu, bukan hanya menjalankan tugas	2,11
20	Pelayanan yang diberikan terasa tulus dan tidak dibuat-buat	2,19

<i>Specify</i>		
21	Informasi yang diberikan oleh petugas sesuai dengan masalah yang saya hadapi	3,28
22	Panduan penggunaan aplikasi mobile JKN sangat jelas dan sesuai kebutuhan saya	3,11
23	Saya mendapatkan Solusi yang tepat dan tidak umum saja	3,06
24	Penjelasan yang diberikan disesuaikan dengan kondisi saya sebagai lansia	2,97
25	Petugas tidak memberikan jawaban yang bersifat umum	3,72
<i>Ownership</i>		
26	Pelayanan yang saya terima menunjukkan bahwa petugas peduli akan kepuasan saya	3,39
27	Petugas merasa bertanggungjawab menyelesaikan masalah saya	3,19
28	Saya tidak diarahkan ke pihak lain tanpa alasan	3,22
29	Petugas menindaklanjuti keluhan saya sampai selesai	2,89
30	Saya merasa saya menjadi prioritas petugas	3,36
<i>Positivity</i>		
31	Petugas memberikan layanan dengan sikap positif dan menyenangkan	3,44
32	Saya merasa lebih tenang karena pelayanan yang diberikan sangat bersahabat	3,19
33	Nada bicara petugas membuat saya nyaman	3,11
34	Layanan aplikasi mobile JKN memberikan suasana yang menyenangkan bagi saya	3,03
35	Aplikasi ini dirancang dengan tampilan yang membuat saya merasa optimis menggunakannya	3,83
<i>Emphaty</i>		
36	Petugas memahami kesulitan saya sebagai peserta lanjut usia	3,86
37	Saya merasa diperlakukan dengan pengertian dan sabar	3,53
38	Ada perhatian khusus terhadap keterbatasan saya sebagai lansia	3,69
39	Petugas menunjukkan empati saat saya kesulitan menggunakan aplikasi	3,61
40	Aplikasi aplikasi mobile JKN terasa ramah bagi pengguna lansia	3,69
<i>Respect</i>		
41	Saya diperlakukan dengan hormat oleh petugas layanan aplikasi mobile JKN	4,42
42	Tidak ada perlakuan merendahkan karena usia saya	4,81
43	Petugas menggunakan Bahasa yang sopan dan menghargai saya	3,11
44	Semua pertanyaan saya dijawab dengan penuh penghormatan	3,17
45	Saya merasa dihargai sebagai peserta BPJS	3,61
<i>Security</i>		
46	Data pribadi saya aman saat menggunakan aplikasi mobile JKN	1,42
47	Saya tidak khawatir informasi saya disalahgunakan	2,39
48	Aplikasi ini memiliki fitur keamanan yang membuat saya tenang	2,17

49	Saya merasa aman dalam melakukan transaksi di aplikasi mobile JKN	2,28
50	Keamanan penggunaan aplikasi menjadi prioritas utama	2,11
Access		
51	Aplikasi aplikasi mobile JKN mudah saya akses sebagai lansia	1,94
52	Saya tidak akan mengalami kesulitan saat mengunduh atau membuka aplikasi	2,56
53	Fitur dalam aplikasi mudah diakses oleh saya	2,36
54	Petunjuk penggunaan sangat membantu dalam mengakses layanan	2,64
55	Saya bisa mendapatkan layanan tanpa harus datang ke kantor BPJS	2,61
Assurance		
56	Memberikan layanan yang konsisten	1,19
57	setiap kali peserta lanjut usia berkunjung	2,22
58	Memberikan jaminan kepuasan kepada	1,58
59	Peserta lanjut usia yang menggunakan produk mereka.	2,14
60	Peserta lanjut usia merasa yakin bahwa petugas BPJS Kesehatan	1,50
Rata - rata		3,05

Sumber: Tabulasi Data Servqual 2025

Tabel 4.3
Perhitungan Nilai Rata-Rata Ekspetasi Peserta

NO	PERNYATAAN	RATA-RATA
Greeting		
1	Petugas BPJS menyapa dengan ramah saat saya menghubungi layanan aplikasi mobile JKN	4.72
2	Saya merasa disambut dengan baik saat meminta bantuan bagaimana caranya menggunakan aplikasi mobile JKN	5.00
3	Terdapat salam pembuka yang sopan saat saya meminta bantuan untuk mengakses layanan aplikasi mobile JKN	4.72
4	Saya merasa dihargai saat pertama kali menggunakan aplikasi mobile JKN	5.00
5	Petugas memberikan salam yang sesuai saat menghubungi saya terkait layanan aplikasi mobile JKN	5.00
Responsiveness		
6	Petugas segera merespons keluhan saya mengenai aplikasi mobile JKN	4.8
7	Saya mendapatkan jawaban cepat saat mengalami kendala pada aplikasi mobile JKN	4.7
8	Layanan aplikasi mobile JKN memberikan Solusi dengan cepat saat dibutuhkan	4.7
9	Petugas BPJS tanggap terhadap pertanyaan saya melalui aplikasi	5.0

10	Saya tidak perlu menunggu lama untuk mendapatkan respon dari layanan aplikasi mobile JKN	5.0
<i>Attentiveness</i>		
11	Petugas memperhatikan dengan baik kebutuhan saya sebagai lansia	4.8
12	Saya merasa didengar saat menjelaskan masalah saya pada aplikasi mobile JKN	4.5
13	Saya merasa ada perhatian khusus terhadap pengguna lansia dalam layanan ini	4.6
14	Aplikasi mobile JKN memperhatikan kemudahan bagi pengguna lanjut usia	5.0
15	Petugas dengan cermat memahami keluhan saya sebagai peserta lansia	5.0
<i>Sincerity</i>		
16	Petugas menunjukkan ketulusan dalam membantu saya menggunakan aplikasi mobile JKN	4.6
17	Saya merasa bahwa pelayanan yang saya terima diberikan dengan tulus	4.6
18	Petugas tidak terkesan terburu-buru melayani saya	4.6
19	Saya merasa petugas ingin benar-benar membantu, bukan hanya menjalankan tugas	4.9
20	Pelayanan yang diberikan terasa tulus dan tidak dibuat-buat	4.7
<i>Specify</i>		
21	Informasi yang diberikan oleh petugas sesuai dengan masalah yang saya hadapi	4.6
22	Panduan penggunaan aplikasi mobile JKN sangat jelas dan sesuai kebutuhan saya	4.7
23	Saya mendapatkan Solusi yang tepat dan tidak umum saja	4.7
24	Penjelasan yang diberikan disesuaikan dengan kondisi saya sebagai lansia	5.0
25	Petugas tidak memberikan jawaban yang bersifat umum	5.0
<i>Ownership</i>		
26	Pelayanan yang saya terima menunjukkan bahwa petugas peduli akan kepuasan saya	4.5
27	Petugas merasa bertanggungjawab menyelesaikan masalah saya	4.6
28	Saya tidak diarahkan ke pihak lain tanpa alasan	4.5
29	Petugas menindaklanjuti keluhan saya sampai selesai	5.0
30	Saya merasa saya menjadi prioritas petugas	5.0
<i>Positivity</i>		
31	Petugas memberikan layanan dengan sikap positif dan menyenangkan	4.6
32	Saya merasa lebih tenang karena pelayanan yang diberikan sangat bersahabat	4.6
33	Nada bicara petugas membuat saya nyaman	4.6

34	Layanan aplikasi mobile JKN memberikan suasana yang menyenangkan bagi saya	5.0
35	Aplikasi ini dirancang dengan tampilan yang membuat saya merasa optimis menggunakannya	5.0
Empathy		
36	Petugas memahami kesulitan saya sebagai peserta lanjut usia	4.6
37	Saya merasa diperlakukan dengan pengertian dan sabar	4.6
38	Ada perhatian khusus terhadap keterbatasan saya sebagai lansia	4.5
39	Petugas menunjukkan empati saat saya kesulitan menggunakan aplikasi	5.0
40	Aplikasi aplikasi mobile JKN terasa ramah bagi pengguna lansia	5.0
Respect		
41	Saya diperlakukan dengan hormat oleh petugas layanan aplikasi mobile JKN	4.8
42	Tidak ada perlakuan merendahkan karena usia saya	4.8
43	Petugas menggunakan Bahasa yang sopan dan menghargai saya	4.7
44	Semua pertanyaan saya dijawab dengan penuh penghormatan	5.0
45	Saya merasa dihargai sebagai peserta BPJS	5.0
Security		
46	Data pribadi saya aman saat menggunakan aplikasi mobile JKN	4.6
47	Saya tidak khawatir informasi saya disalahgunakan	4.6
48	Aplikasi ini memiliki fitur keamanan yang membuat saya tenang	4.6
49	Saya merasa aman dalam melakukan transaksi di aplikasi mobile JKN	4.8
50	Keamanan penggunaan aplikasi menjadi prioritas utama	4.9
Access		
51	Aplikasi aplikasi mobile JKN mudah saya akses sebagai lansia	4.8
52	Saya tidak akan mengalami kesulitan saat mengunduh atau membuka aplikasi	4.9
53	Fitur dalam aplikasi mudah diakses oleh saya	4.8
54	Petunjuk penggunaan sangat membantu dalam mengakses layanan	4.9
55	Saya bisa mendapatkan layanan tanpa harus datang ke kantor BPJS	4.9
Assurance		
56	Memberikan layanan yang konsisten	4.8
57	setiap kali peserta lanjut usia berkunjung	4.8
58	Memberikan jaminan kepuasan kepada	4.9
59	Peserta lanjut usia yang menggunakan produk mereka.	4.9
60	Peserta lanjut usia merasa yakin bahwa petugas BPJS Kesehatan	4.9
Rata - rata		4.8

Sumber: Tabulasi Data Servqual 2025

4.2.5 Perhitungan Nilai Servqual

Nilai GAP dapat diartikan sebagai nilai selisih antara nilai persepsi dan nilai ekspektasi atau dengan kata lain selisih antara nilai yang dirasakan oleh Peserta dengan nilai yang diharapkan oleh Peserta. Nilai yang positif menunjukkan bahwa BPJS Kesehatan Cabang Utama Manado tidak perlu meningkatkan kualitas layanannya dan cukup dipertahankan saja karena sudah mampu memberikan pelayanan sesuai dengan yang diharapkan oleh Peserta, dan jika nilai negatif maka BPJS Kesehatan Cabang Utama Manado harus meningkatkan kualitas layanannya karena belum mampu untuk memberikan pelayanan sesuai dengan apa yang diharapkan oleh Peserta. Hasil perhitungan secara keseluruhan disajikan dalam bentuk tabel, yaitu sebagai berikut :

Tabel 4.4
Tabel Perhitungan Nilai Servqual

NO	PERNYATAAN	PRE-SEPSI	EKS-PETASI	GAP
<i>Greeting</i>				
1	Petugas BPJS menyapa dengan ramah saat saya menghubungi layanan aplikasi mobile JKN	4.11	4.72	-0.611
2	Saya merasa disambut dengan baik saat meminta bantuan bagaimana caranya menggunakan aplikasi mobile JKN	4.72	5.00	-0.278
3	Terdapat salam pembuka yang sopan saat saya meminta bantuan untuk mengakses layanan aplikasi mobile JKN	4.39	4.72	-0.33
4	Saya merasa dihargai saat pertama kali menggunakan aplikasi mobile JKN	4.56	5.00	-0.444
5	Petugas memberikan salam yang sesuai saat menghubungi saya terkait layanan aplikasi mobile JKN	4.33	5.00	-0.667
<i>Responsiveness</i>				

6	Petugas segera merespons keluhan saya mengenai aplikasi aplikasi mobile JKN	4.28	4.81	-0.528
7	Saya mendapatkan jawaban cepat saat mengalami kendala pada aplikasi mobile JKN	4.11	4.72	-0.611
8	Layanan aplikasi mobile JKN memberikan Solusi dengan cepat saat dibutuhkan	4.08	4.72	-0.639
9	Petugas BPJS tanggap terhadap pertanyaan saya melalui aplikasi	3.81	5.00	-1.194
10	Saya tidak perlu menunggu lama untuk mendapatkan respon dari layanan aplikasi mobile JKN	4.11	5.00	-0.889
<i>Attentiveness</i>				
11	Petugas memperhatikan dengan baik kebutuhan saya sebagai lansia	3.36	4.75	-1.389
12	Saya merasa didengar saat menjelaskan masalah saya pada aplikasi mobile JKN	3.81	4.47	-0.667
13	Saya merasa ada perhatian khusus terhadap pengguna lansia dalam layanan ini	3.83	4.58	-0.75
14	Aplikasi mobile JKN memperhatikan kemudahan bagi pengguna lanjut usia	3.19	5.00	-1.806
15	Petugas dengan cermat memahami keluhan saya sebagai peserta lansia	3.56	5.00	-1.444
<i>Sincerity</i>				
16	Petugas menunjukkan ketulusan dalam membantu saya menggunakan aplikasi mobile JKN	2.03	4.64	-2.611
17	Saya merasa bahwa pelayanan yang saya terima diberikan dengan tulus	2.31	4.56	-2.25
18	Petugas tidak terkesan terburu-buru melayani saya	2.58	4.64	-2.056
19	Saya merasa petugas ingin benar-benar membantu, bukan hanya menjalankan tugas	2.11	4.89	-2.778
20	Pelayanan yang diberikan terasa tulus dan tidak dibuat-buat	2.19	4.72	-2.528
<i>Specify</i>				
21	Informasi yang diberikan oleh petugas sesuai dengan masalah yang saya hadapi	3.28	4.56	-1.278

22	Panduan penggunaan aplikasi mobile JKN sangat jelas dan sesuai kebutuhan saya	3.11	4.72	-1.611
23	Saya mendapatkan Solusi yang tepat dan tidak umum saja	3.06	4.67	-1.611
24	Penjelasan yang diberikan disesuaikan dengan kondisi saya sebagai lansia	2.97	5.00	-2.028
25	Petugas tidak memberikan jawaban yang bersifat umum	3.72	5.00	-1.278
<i>Ownership</i>				
26	Pelayanan yang saya terima menunjukkan bahwa petugas peduli akan kepuasan saya	3.39	4.53	-1.139
27	Petugas merasa bertanggungjawab menyelesaikan masalah saya	3.19	4.61	-1.417
28	Saya tidak diarahkan ke pihak lain tanpa alasan	3.22	4.53	-1.306
29	Petugas menindaklanjuti keluhan saya sampai selesai	2.89	5.00	-2.111
30	Saya merasa saya menjadi prioritas petugas	3.36	5.00	-1.639
<i>Positivity</i>				
31	Petugas memberikan layanan dengan sikap positif dan menyenangkan	3.44	4.61	-1.167
32	Saya merasa lebih tenang karena pelayanan yang diberikan sangat bersahabat	3.19	4.64	-1.444
33	Nada bicara petugas membuat saya nyaman	3.11	4.61	-1.5
34	Layanan aplikasi mobile JKN memberikan suasana yang menyenangkan bagi saya	3.03	5.00	-1.972
35	Aplikasi ini dirancang dengan tampilan yang membuat saya merasa optimis menggunakannya	3.83	5.00	-1.167
<i>Emphaty</i>				
36	Petugas memahami kesulitan saya sebagai peserta lanjut usia	3.86	4.64	-0.778
37	Saya merasa diperlakukan dengan pengertian dan sabar	3.53	4.58	-1.056
38	Ada perhatian khusus terhadap keterbatasan saya sebagai lansia	3.69	4.53	-0.833
39	Petugas menunjukkan empati saat saya kesulitan menggunakan aplikasi	3.61	5.00	-1.389

40	Aplikasi mobile JKN terasa ramah bagi pengguna lansia	3.69	5.00	-1.306
<i>Respect</i>				
41	Saya diperlakukan dengan hormat oleh petugas layanan aplikasi mobile JKN	4.42	4.78	-0.361
42	Tidak ada perlakuan merendahkan karena usia saya	4.81	4.78	0.0278
43	Petugas menggunakan Bahasa yang sopan dan menghargai saya	3.11	4.69	-1.583
44	Semua pertanyaan saya dijawab dengan penuh penghormatan	3.17	5.00	-1.833
45	Saya merasa dihargai sebagai peserta BPJS	3.61	5.00	-1.389
<i>Security</i>				
46	Data pribadi saya aman saat menggunakan aplikasi mobile JKN	1.42	4.61	-3.194
47	Saya tidak khawatir informasi saya disalahgunakan	2.39	4.56	-2.167
48	Aplikasi ini memiliki fitur keamanan yang membuat saya tenang	2.17	4.56	-2.389
49	Saya merasa aman dalam melakukan transaksi di aplikasi mobile JKN	2.28	4.83	-2.556
50	Keamanan penggunaan aplikasi menjadi prioritas utama	2.11	4.89	-2.778
<i>Access</i>				
51	Aplikasi mobile JKN mudah saya akses sebagai lansia	1.94	4.78	-2.833
52	Saya tidak akan mengalami kesulitan saat mengunduh atau membuka aplikasi	2.56	4.86	-2.306
53	Fitur dalam aplikasi mudah diakses oleh saya	2.36	4.83	-2.472
54	Petunjuk penggunaan sangat membantu dalam mengakses layanan	2.64	4.89	-2.25
55	Saya bisa mendapatkan layanan tanpa harus datang ke kantor BPJS	2.61	4.94	-2.333
<i>Assurance</i>				
56	Memberikan layanan yang konsisten	1.19	4.78	-3.6
57	setiap kali peserta lanjut usia berkunjung	2.22	4.83	-2.6
58	Memberikan jaminan kepuasan kepada	1.58	4.89	-3.3
59	Peserta lanjut usia yang menggunakan produk mereka.	2.14	4.92	-2.8

60	Peserta lanjut usia merasa yakin bahwa petugas BPJS Kesehatan	1.50	4.94	-3.4
Rata - rata		3.05	4.79	-1.733

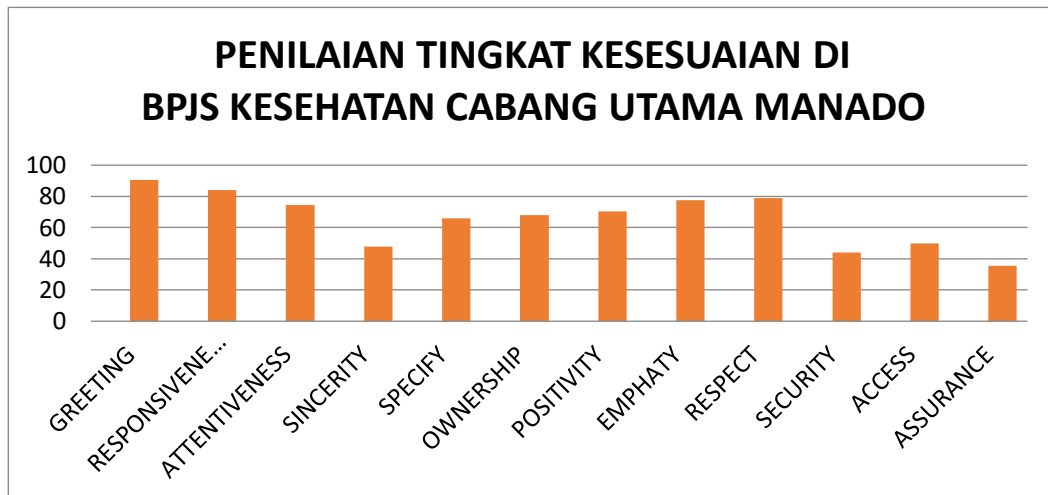
Sumber: Tabulasi Data Servqual 2025

4.3 Pembahasan Service Quality

4.3.1. Besar Kecilnya Prosentase Tingkat Pelayanan Pada BPJS Kesehatan Cabang Utama Manado

Penilaian tingkat kesesuaian antara persepsi dan ekspektasi pelayanan BPJS Kesehatan Cabang Utama Manado, serta terlihat perbedaan persentase tingkat kesesuaian pelayanan menurut dimensi pelayanan. Hal ini dapat dianalisis serta dievaluasi, seberapa besar persentase tingkat pelayanan yang telah dilaksanakan pada BPJS Kesehatan Cabang Utama Manado menurut dimensi pelayanan. Dari hasil analisis Tabel 5.1, terlihat bahwa persentase pelaksanaan pelayanan yang berhubungan dengan kepuasan pelayanan BPJS Kesehatan Cabang Utama Manado secara keseluruhan sebesar 65,57%. Hal yang perlu diperhatikan oleh BPJS Kesehatan Cabang Utama Manado yaitu dimensi *security* 44,19%, *assurance* 35,46% , *sincerity* 47,87%, dan *access* 49,83%, yang merupakan persentase terendah dari ke duabelas dimensi atau dimensi pelayanan. Untuk pelayanan paling besar dari duabelas dimensi yang diberikan BPJS Kesehatan Cabang Utama Manado yaitu dimensi *greeting* 90,45%, *responsiveness* 84,08%, *respect* 78,81%, *emphaty* 77,43%, *attentiveness* 74,56%, *positivity* 70,43%, *ownership* 67,84%, *specify* 65,90%. Agar lebih jelas perbedaan persentase tingkat kesesuaian pelayanan dari masing-masing dimensi maka peneliti menguraikan dalam bentuk grafik batang seperti uraian pada Gambar 4.8 di bawah ini :

Gambar 4.8
Tingkat Kesesuaian Antara Ekspektasi Dan Persepsi Kualitas Pelayanan
BPJS Kesehatan Cabang Utama Manado



Sumber : Tabulasi Data Servqual 2025

4.3.2. Dimensi Skala Prioritas Utama Dalam Usaha Peningkatan Kualitas Pelayanan Pada BPJS Kesehatan Cabang Utama Manado

Untuk mengetahui kepuasan Peserta secara keseluruhan menurut kualitas pelayanan BPJS Kesehatan Cabang Utama Manado, dari keduabelas dimensi pelayanan dapat diamati melalui diagram kartesius pada gambar 4.5 dan dikategorikan pada tabel 4.5 sebagai berikut :

Tabel 4.5
Diagram Kartesius Kepuasan Peserta
BPJS Kesehatan Cabang Utama Manado

No.	OBJEK	SPBU
1.	Kuadran I	<i>Assurance, Access</i>
2.	Kuadran II	<i>Specify, Respect, Responsiveness, Greeting</i>
3.	Kuadran III	<i>Security, Sincerity</i>
4.	Kuadran IV	<i>Positivity, Ownership, Emphaty, Attentiveness</i>

Sumber: Tabulasi Data Servqual 2025

Kepuasan peserta dari masing-masing kuadran hasil analisis dapat dijabarkan sebagai berikut :

- Kuadran I Hasil yang dicapai dimensi *Assurance*, *Access* pada diagram kartesius jauh dari harapan peserta, kepuasan peserta yang di dapat dari dimensi ini di bawah rata-rata persepsi dan diatas rata-rata ekspektasi. Hal ini membuktikan bahwa pelayanan BPJS Kesehatan Cabang Utama Manado untuk dimensi *Assurance*, *Access* belum diperhatikan secara maksimal.
- Kuadran II Kepuasan lonsumen dari hasil yang dicapai dimensi *Specify*, *Respect*, *Responsiveness*, *Greeting* pada diagram kartesius sudah diatas nilai rata-rata persepsi dan ekspektasi Peserta, hal ini perlu dipertahankan oleh BPJS Kesehatan Cabang Utama Manado.
- Kuadran III Kepuasan peserta dari dimensi *Security dan Sincerity* pada diagram kartesius berada di bawah nilai rata-rata persepsi dan ekspektasi peserta, hal ini membuktikan bahwa pelayanan yang diberikan belum diperhatikan secara maksimal oleh BPJS Kesehatan Cabang Utama Manado
- Kuadran IV Kepuasan Peserta dari dimensi *Positivity*, *Ownership*, *Emphaty*, *Attentiveness* pada diagram kartesius berada di atas nilai rata-rata persepsi dan di bawah nilai rata-rata ekspektasi. Hasil penelitian pada kuadran ini menunjukan bahwa pelayanan yang diberikan oleh BPJS Kesehatan Cabang Utama Manado sudah maksimal.

4.3.3. Nilai Rata-Rata Persepsi Dan Ekspetasi Pada BPJS Kesehatan Cabang Utama Manado

Berdasarkan tabel nilai rata-rata presepsi Peserta pada tabel 4.2, dapat dibuat suatu urutan nilai rata-rata persepsi tiap kriteria mulai dari nilai rata-rata terkecil, yaitu 1,19 berada pada indikator pernyataan *assurance* yaitu petugas memberikan jaminan kepada Peserta ke nilai rata-rata yang terbesar yaitu 4,72 berada pada indikator pernyataan *greeting* yaitu BPJS Kesehatan Cabang Utama Manado sangat maksimal dalam memberi salam kepada peserta ketika memberikan pelayanan. Namun nilai persepsi dari Peserta yang paling besar terhadap suatu kriteria belum tentu menjamin kepuasan Peserta pada kriteria tersebut, karena kepuasan Peserta tidak hanya dilihat dari nilai persepsinya saja namun juga dengan memperhatikan nilai ekspetasi dari Peserta terhadap kriteria tersebut.

Setelah dilakukan pengumpulan data kuesioner dan dibuat rekapitulasi data harapan dan ekspetasi Peserta, maka dapat dilakukan perhitungan nilai rata-rata ekspetasi Peserta yang tertera pada tabel 4.3, dan dapat dibuat suatu urutan dari nilai rata-rata ekspetasi yang paling kecil yaitu, 4,47 pada indikator *attentive* yaitu kemampuan petugas BPJS Kesehatan dalam mendegarkan penjelasan masalah yang dihadapi Peserta, ke nilai rata-rata terbesar yaitu, 5,00 pada indikator pernyataan *greeting* yaitu pelayanan yang baik yang diberikan oleh perusahaan dalam cara mengucapkan salam ketika berkomunikasi dengan peserta. Hal ini terlihat bahwa, semakin besar nilai rata-rata harapan Peserta, berarti semakin besar pula harapan untuk diperbaiki kualitas layanan tersebut.

4.3.4. Dampak Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Peserta Pada BPJS Kesehatan Cabang Utama Manado

Hasil analisis kesenjangan kualitas pelayanan pada BPJS Kesehatan Cabang Utama Manado serta pengurutan keduabelas dimensi dapat dilihat pada tabel 4.4 perhitungan nilai *servqual*. Hasil pengukuran mutu kualitas pelayanan BPJS Kesehatan Cabang Utama Manado didapat dengan menghitung kesenjangan (GAP) untuk setiap pasang pernyataan untuk mendapatkan *servqual* score. Berikut ini merupakan hasil pengukuran dan pengurutan GAP mutu pelayanan jasa yang diperoleh dari hasil analisis data sebagai berikut :

Tabel 4.6
Hasil Pengukuran dan Pengurutan GAP Mutu Pelayanan Jasa
BPJS Kesehatan Cabang Utama Manado

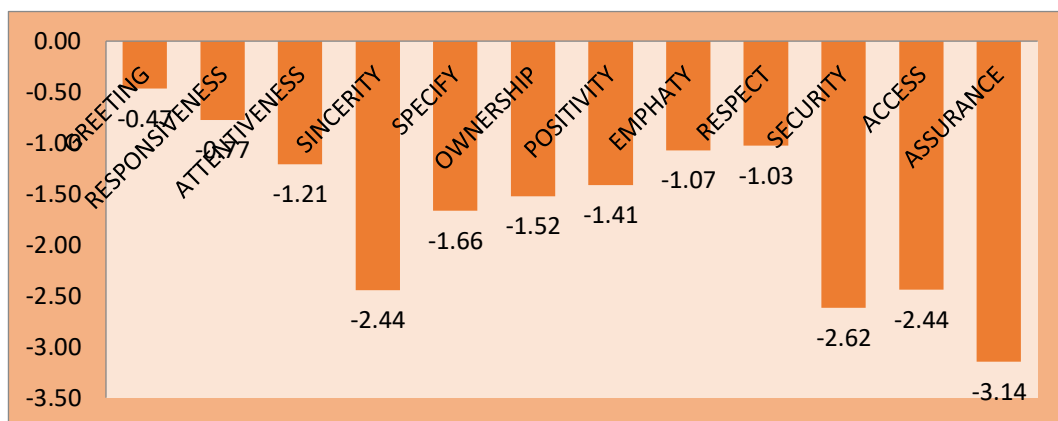
No	Criteria	Persepsi	Ekspektasi	GAP
		[P]	[E]	[P-E]
1	<i>Greeting</i>	4.42	4.89	-0.47
2	<i>Responsiveness</i>	4.08	4.85	-0.77
3	<i>Attentiveness</i>	3.55	4.76	-1.21
4	<i>Sincerity</i>	2.24	4.69	-2.44
5	<i>Specify</i>	3.22	4.88	-1.66
6	<i>Ownership</i>	3.21	4.73	-1.52
7	<i>Positivity</i>	3.36	4.77	-1.41
8	<i>Emphaty</i>	3.68	4.75	-1.07
9	<i>Respect</i>	3.82	4.85	-1.03
10	<i>Security</i>	2.07	4.69	-2.62
11	<i>Access</i>	2.42	4.86	-2.44
12	<i>Assurance</i>	1.73	4.87	-3.14
Weighted Average		3.15	4.80	-1.65

Sumber: Tabulasi Data Servqual 2025

Tabel 4.6 menunjukkan hasil pengurutan kesenjangan (GAP) antara persepsi dan ekspektasi. Terlihat bahwa kriteria *sincerity*, *security*, *access* dan *assurance* merupakan kriteria yang memiliki nilai gap yang paling tinggi minusnya. Artinya dalam pandangan peserta lanjut usia BPJS Kesehatan, bahwa *sincerity* berupa ketulusan dalam melayani dari Petugas, *security* yang mencakup keamanan penggunaan aplikasi dari Peserta, *access* yang mencakup kemudahan akses dalam

menggunakan aplikasi mobile JKN sebagai peserta lanjut usia, *assurance* yang mencakup jaminan yang diberikan terhadap penggunaan aplikasi mobile JKN, artinya dianggap biasa-biasa saja, karena terlihat persepsi Peserta dibawah nilai rata-rata, dan untuk itu keempat dimensi tersebut merupakan prioritas utama yang harus dibenahi agar dapat memberikan pelayanan yang lebih baik kepada Peserta, karena keempat dimensi tersebut sangat berpengaruh dalam memberikan GAP yang paling besar dalam proses pelayanan dalam hal memberikan kepuasan kepada Peserta Lanjut Usia BPJS Kesehatan Cabang Utama Manado. Dan untuk jelasnya dapat dilihat pada Gambar 4.9 berikut ini :

Gambar 4.9
Grafik Hasil Penelitian Kepuasan Peserta pada BPJS Kesehatan



Sumber : Tabulasi Data Servqual 2025

Pada Gambar 4.9, terlihat bahwa terdapat kesenjangan (GAP) antara persepsi dan ekspektasi dimana dimensi, *greeting* sebesar -0,47, *responsiveness* - 0,77, *attentiveness* -1,21, dimensi *sincerity* sebesar -2,44, *specify* sebesar -1,66, dan dimensi *ownership* sebesar -1,52, *positivity* sebesar -1,41, *emphaty* sebesar -1,07, *respect* sebesar -1,03, *security* -2,62, *access* sebesar -2,44 dan dimensi *assurance* sebesar -3,14. Hal ini membuktikan pelayanan yang diberikan oleh BPJS Kesehatan

Cabang Utama Manado belum maksimal, khususnya pada dimensi *sincerity, security, access dan assurance*

Hasil analisis kesenjangan (GAP) kualitas pelayanan BPJS Kesehatan Cabang Utama Manado menunjukkan hasil sebagai berikut :

- 1) Pada dimensi *greeting*, rata-rata skor kualitas jasa yang dirasakan lebih kecil dibandingkan dengan skor kualitas jasa yang diharapkan, ini berarti terdapat kesenjangan antara keinginan Peserta dengan kualitas pelayanan yang diberikan BPJS Kesehatan Cabang Utama Manado, kesenjangan yang muncul bernilai negatif, dimana Peserta merasakan tingkat pelayanan yang diberikan oleh Peserta belum sepenuhnya maksimal dan tidak seperti yang di janjikan kepada Peserta.
- 2) Pada dimensi *responsiveness*, rata-rata skor kualitas jasa yang dirasakan lebih kecil dibandingkan dengan skor kualitas jasa yang diharapkan, ini berarti terdapat kesenjangan antara keinginan Peserta dengan kualitas pelayanan yang diberikan BPJS Kesehatan Cabang Utama Manado. Kesenjangan yang muncul bernilai negatif, dimana pada kenyataannya, Peserta merasakan pelayanan yang meliputi kesediaan dan respon dari petugas dalam memberikan pelayanan belum melebihi apa yang menjadi harapan Peserta.
- 3) Pada dimensi *attentiveness*, rata-rata skor kualitas jasa yang dirasakan lebih kecil dibandingkan dengan skor kualitas jasa yang diharapkan, ini berarti terdapat kesenjangan antara keinginan Peserta dengan kualitas pelayanan yang diberikan BPJS Kesehatan Cabang Utama Manado. Kesenjangan yang muncul bernilai negatif, dimana pada kenyataannya, Peserta merasakan pelayanan

yang meliputi perhatian dalam pelayanan yang diberikan Peserta kepada Peserta masih kurang, sehingga belum memenuhi harapan Peserta.

- 4) Pada dimensi *sincerity*, rata-rata skor kualitas jasa yang dirasakan lebih kecil dibandingkan dengan skor kualitas yang diharapkan, ini berarti terdapat kesenjangan antara keinginan Peserta dengan kualitas pelayanan yang diberikan BPJS Kesehatan Cabang Utama Manado. Sehingga yang didapatkan adalah nilai negatif, dimana Peserta merasakan ketulusan berinteraksi yang diberikan oleh petugas belum maksimal
- 5) Pada dimensi *specify*, rata-rata skor kualitas jasa. yang dirasakan lebih kecil dibandingkan dengan skor kualitas jasa yang di harapkan, ini berarti terdapat kesenjangan antara keinginan Peserta dengan kualitas pelayanan yang diberikan BPJS Kesehatan Cabang Utama Manado. Sehingga yang di dapatkan hanya nilai negatif, dimana Peserta merasakan pelayanan yang meliputi memberikan informasi yang tepat dan terperinci belum cukup baik.
- 6) Pada dimensi *ownership* , rata-rata skor kualitas jasa yang dirasakan lebih kecil dibandingkan dengan skor kualitas jasa yang diharapkan. Ini berarti terdapat kesenjangan antara keinginan Peserta dengan kualitas pelayanan yang diberikan Peserta BPJS Kesehatan Cabang Utama Manado. Kesenjangan yang muncul bernilai negatif, dimana Peserta merasakan pelayanan kepada Peserta yang meliputi penyelesaian masalah, menangani pengaduan peserta masih belum cukup baik.
- 7) Pada dimensi *positivity*, rata-rata skor kualitas jasa yang dirasakan lebih kecil dibanding dengan skor kualitas jasa yang diharapkan, ini berarti terdapat

kesenjangan antara keinginan Peserta dengan kualitas pelayanan yang diberikan BPJS Kesehatan Cabang Utama Manado. Kesenjangan yang muncul bernilai negatif, dimana Peserta merasa belum cukup baik dalam menunjukkan sikap yang positif dan optimis dalam memberikan pelayanan.

- 8) Pada dimensi *empathy*, rata-rata skor kualitas jasa yang dirasakan lebih kecil dari skor kualitas yang dirasakan, ini berarti terdapat kesenjangan antara keinginan Peserta dengan kualitas pelayanan yang diberikan BPJS Kesehatan Cabang Utama Manado. Sehingga kesenjangan yang muncul bernilai negatif, dalam hal ini Peserta masih merasa belum puas dengan pelayanan yang diberikan Peserta mengenai memberikan perhatian individual dengan berupaya memahami kebutuhan Peserta.
- 9) Pada dimensi *respect*, rata-rata skor kualitas jasa yang dirasakan lebih kecil dibandingkan dengan skor kualitas jasa yang diharapkan, ini berarti terdapat kesenjangan antara keinginan Peserta dengan kualitas pelayanan yang diberikan BPJS Kesehatan Cabang Utama Manado. Kesenjangan yang muncul bernilai negatif, dimana Peserta belum merasakan pelayanan yang saling percaya antara pegawai belum cukup baik.
- 10) Pada dimensi *security*, rata-rata skor kualitas jasa yang dirasakan lebih kecil dari skor kualitas yang diharapkan, ini berarti terdapat kesenjangan antara keinginan Peserta dengan kualitas pelayanan yang diberikan BPJS Kesehatan Cabang Utama Manado. Kesenjangan yang muncul bernilai negatif, dimana Peserta merasakan pelayanan meliputi keamanan fisik, finansial, privasi dan kerahasiaan belum sesuai dengan harapan Peserta.

11) Pada dimensi *assurance*, rata-rata skor kualitas jasa yang dirasakan lebih kecil dibandingkan dengan skor kualitas jasa yang diharapkan, ini berarti terdapat kesenjangan antara keinginan Peserta dengan kualitas pelayanan yang diberikan BPJS Kesehatan Cabang Utama Manado. Kesenjangan yang muncul bernilai negatif, dimana Peserta masih kurang merasakan pelayanan yang meyakinkan dan maksimal dari pihak perusahaan.

12) Pada dimensi *aces*, rata-rata skor kualitas jasa yang dirasakan lebih kecil dibandingkan dengan skor kualitas yang diharapkan, ini berarti terdapat kesenjangan antara keinginan Peserta dengan kualitas pelayanan yang diberikan BPJS Kesehatan Cabang Utama Manado. Sehingga yang didapatkan adalah nilai negatif, dimana Peserta masih belum menemukan kemudahan mengakses aplikasi yang ditawarkan perusahaan terhadap Peserta

Secara keseluruhan setiap skor dari kualitas pelayanan jasa yang dirasakan lebih kecil dari pada skor kualitas pelayanan jasa yang diharapkan, ini berarti terdapat kesenjangan antara keinginan Peserta dengan kualitas pelayanan yang diberikan, dan kesenjangan yang muncul bernilai negatif. Pelayanan yang diberikan BPJS Kesehatan Cabang Utama Manado tergolong baik, namun Peserta memiliki harapan yang lebih besar terhadap pelayanan yang diberikan, sehingga muncul kesenjangan di setiap dimensi. Hasil skor rata-rata kesenjangan yaitu -1,65 dapat dipakai untuk menunjukkan bahwa selama ini masih ada Peserta yang merasa belum puas dengan pelayanan yang diberikan oleh BPJS Kesehatan Cabang Utama Manado.

4.3.5 Hasil Analisis Deskriptif

Untuk mengetahui penyebaran data penelitian dua variable sehingga dapat diketahui distribusinya kedua variable Kualitas Pelayanan dan Kepuasan Peserta Lanjut Usia maka diperlukan analisis deskriptif statistik. Hasil analisis deskriptif statistik untuk melihat proses penyebaran data berdasarkan ukuran gejala pusat dari variable Kualitas Pelayanan (X) Kepuasan Peserta Lanjut Usia (Y) dari jawaban angket responden. Sebelum melakukan analisis maka terlebih dahulu variabel-variabel penelitian dideskripsikan untuk mengetahui karakteristik setiap variabel. Data yang dikumpulkan dari 36 responden ditabulasi menurut variabel penelitian dan dideskripsikan dengan bantuan fasilitas Data *Analysis* dari SPSS versi 26. Hasil analisis deskriptif disajikan pada Tabel 4.7 berikut :

Tabel 4.7
Deskripsi Variabel Penelitian Kualitas Pelayanan (X) Kepuasan Peserta Lanjut Usia (Y)

NO	STATISTIK DESKRIPTIF	KUALITAS PELAYANAN (X)	KEPUASAN PESERTA (Y)
1	Mean	46.7	47.3
2	Standard Error	1.75	1.59
3	Median	49.5	49.5
4	Mode	59	58
5	Standard Deviation	10.50	9.54
6	Sample Variance	110.16	90.97
7	Kurtosis	-1.13	-0.89
8	Skewness	-0.389	-0.545
9	Range	35	32
10	Minimum	25	27
11	Maximum	60	59
12	Sum	1681	1704
13	Count	36	36

Sumber : Hasil Pengolahan Data Tahun 2025

Untuk penjelasan deskriptif statistik penelitian mengenai variable Kualitas Pelayanan serta variabel Kualitas Pelayanan dapat dijelaskan sebagai berikut:

1. Deskripsi Variabel Kualitas Pelayanan (X)

Berdasarkan hasil deskriptif statistik variabel Disiplin pada Tabel 4.7 diperoleh nilai Maximum 60 dan Minimum 25 atau memiliki Range 35 serta nilai Sample Variance 110.16 dengan nilai Standard Error 1,75. Hal ini menggambarkan bahwa Kualitas Pelayanan pada BPJS Kesehatan Cabang Utama Manado memiliki variasi nilai yang signifikan dengan tingkat kesalahan yang kecil, sehingga dapat digunakan sebagai variabel penelitian.

Pada Tabel 4.7 tersebut juga diperoleh nilai Mean 46,7 dengan nilai Skewness -0,389 dan nilai Kurtosis -1,13 yang mengarakterisasikan derajat asimetri dari distribusi Kualitas Pelayanan disekitar nilai Median 49,5. Hal ini menggambarkan bahwa variabel Kualitas Pelayanan yang ada pada BPJS Kesehatan Cabang Utama Manado terdistribusi normal dengan Standard Deviation 10.50. Dengan kata lain Kualitas Pelayanan pada BPJS Kesehatan Cabang Utama Manado belum mencapai tingkat maksimal.

2. Deskripsi Kepuasan Peserta Lanjut Usia (Y)

Berdasarkan hasil deskriptif statistik untuk variabel Kualitas Pelayanan pada tabel 4.7 diperoleh nilai Maximum 60 dan Minimum 25 atau memiliki Range 32 serta nilai Sample Variance 90.97 dengan nilai Standard Error 1,59. Hal ini menggambarkan bahwa variabel Kualitas Pelayanan pada BPJS Kesehatan Cabang Utama Manado memiliki variasi nilai yang signifikan dengan tingkat kesalahan yang kecil, sehingga dapat digunakan sebagai variabel penelitian.

Pada Tabel 4.7 tersebut juga diperoleh nilai Mean 47.3 dengan nilai Skewness -0,545 dan nilai Kurtosis -0.89 yang mengarakterisasikan derajat asimetri dari

distribusi data variabel Kualitas Pelayanan disekitar nilai Median 49.5. Hal ini menggambarkan bahwa Kinerja pada BPJS Kesehatan Cabang Utama Manado terdistribusi normal dengan Standard Deviation 9.54. Dengan kata lain, Kualitas Pelayanan pada BPJS Kesehatan Cabang Utama Manado belum mencapai tingkat maksimal.

4.3.6 Hasil Analisis Instrumen Jawaban Responden

Hasil Analisis Jawaban responden dalam penelitian ini terdapat satu variabel independent yaitu Kualitas Pelayanan (X) dan satu variable dependent Kepuasan Peserta Lanjut Usia (Y). Untuk penjelasan hasil analisis deskriptif statistik penelitian mengenai variable Kualitas Pelayanan dan Participants Satisfaction dapat dijelaskan sebagai berikut:

Tabel 4.8 Rentang Skala Untuk Kategori Nilai Rata – Rata Skor Jawaban

No	Rentang Skala Nilai	Kategori	Keterangan
1	1,00 – 1,25	Tidak Baik	TB
2	1,26 – 3,00	Kurang Baik	KB
3	3,01 – 3,75	Cukup Baik	CB
4	3,76 – 5,00	Baik	B

Sumber : Hasil Pengolahan Data Tahun 2025

1. Kualitas Pelayanan (Variabel X)

Kualitas Pelayanan ini akan menggambarkan bagaimana perusahaan menjalankan Kualitas Pelayanan yang ada di BPJS Kesehatan Cabang Utama Manado Variabel Kualitas Pelayanan diukur dari 12 item atau instrumen yang dibuat berdasarkan kualitas pelayanan metode *Grassoper+++*

Dari jawaban responden hasil analisis Tabel. 4.9 menunjukan bahwa instrument jawaban responden Kualitas Pelayanan peserta lanjut usia BPJS Kesehatan Cabang Utama Manado dikategorikan baik. Dari hasil analisis 12

instrumen pertanyaan didapatkan nilai skor jawaban rata-rata sebesar (3,89) berada pada kategori sangat baik. Ini berarti instrument jawaban responden variabel Kualitas Pelayanan dikategorikan baik namun harus tetap dipertahankan bahkan terus ditingkatkan untuk memberikan pelayanan yang semakin baik.

Berikut tanggapan dari responden mengenai Kualitas Pelayanan pada BPJS Kesehatan Cabang Utama Manado dapat dilihat pada Tabel 4.9 dibawah ini sebagai berikut :

Tabel 4.9
Instrumen Jawaban Responden Kualitas Pelayanan Pada BPJS Kesehatan Cabang Utama Manado

INSTRUMEN JAWABAN KUALITAS PELAYANAN (X)												
Item	frekuensi (F) dan Presentase (%) Jawaban dari Responden										Mean	Kategori
	STS (1)		TS (2)		KS (3)		S (4)		SS (5)			
	F	%	F	%	F	%	F	%	F	%		
Tujuan dan Kemampuan												
X.1	0	0%	0	0%	0	0%	5	14%	31	86%	4.86	SB
X.2	0	0%	0	0%	1	3%	5	14%	30	83%	4.81	SB
X.3	0	0%	1	3%	2	6%	7	19%	26	72%	4.61	SB
X.4	0	0%	2	6%	9	25%	9	25%	16	44%	3.39	B
X.5	1	3%	3	8%	6	17%	2	6%	24	67%	3.89	SB
X.6	3	8%	4	11%	6	17%	4	11%	19	53%	4.19	SB
X.7	1	3%	5	14%	7	19%	5	14%	18	50%	3.94	SB
X.8	0	0%	6	17%	3	8%	5	14%	22	61%	4.25	SB
X.9	9	25%	4	11%	4	11%	2	6%	17	47%	4.08	SB
X.10	11	31%	3	8%	4	11%	8	22%	10	28%	3.08	B
X.11	13	36%	5	14%	5	14%	2	6%	11	31%	2.81	KB
X.12	15	42%	3	8%	4	11%	3	8%	11	31%	2.78	KB
Mean Variabel											3.89	SB

Sumber : Hasil Pengolahan Data Tahun 2025

3. Kepuasan Peserta Lanjut Usia (Y)

Kepuasan ini akan menggambarkan penilaian para peserta lanjut usia mengenai hal seputar Kualitas Pelayanan yang berlaku di BPJS Kesehatan Cabang Utama Manado Variabel Kepuasan Peserta Lanjut Usia diukur dari 12 item yang dibuat berdasarkan 12 indikator. Berikut jawaban dari responden mengenai Kualitas Pelayanan di BPJS Kesehatan Cabang Utama Manado. Dari jawaban responden hasil analisis menunjukkan bahwa instrument jawaban responden Kepuasan Peserta Lanjut Usia di BPJ Kesehatan Cabang Utama Manado dikategorikan sangat baik. Dari hasil analisis 12 instrumen pertanyaan didapatkan nilai skor jawaban rata-rata sebesar (3,96) berada pada kategori sangat baik. Ini berarti instrument jawaban responden variabel Kepuasan Peserta Lanjut Usia dikategorikan sangat baik. Untuk jelasnya dapat dilihat pada instrument jawaban responden mengenai Kepuasan Peserta Lanjut Usia pada Tabel 4.10 dibawah ini

Tabel 4.10
Instrumen Jawaban Responden Kepuasan Pada BPJS Kesehatan Cabang
Utama Manado

INSTRUMEN JAWABAN KEPUASAN PESERTA (Y)												
Item	frekuensi (F) dan Presentase (%) Jawaban dari Responden										Mean	Kategori
	STS (1)		TS (2)		KS (3)		S (4)		SS (5)			
	F	%	F	%	F	%	F	%	F	%		
Tujuan dan Kemampuan												
Y 1	0	0%	0	0%	0	0%	3	8%	33	92%	4.92	SB
Y. 2	0	0%	0	0%	3	8%	6	17%	27	75%	4.67	SB
Y. 3	0	0%	1	3%	2	6%	6	17%	27	75%	4.61	SB
Y. 4	0	0%	3	8%	3	8%	3	8%	27	75%	3.11	B
Y. 5	1	3%	2	6%	6	17%	5	14%	22	61%	4.39	SB
Y. 6	1	3%	1	3%	6	17%	3	8%	25	69%	4.03	B
Y. 7	0	0%	3	8%	12	33%	7	19%	14	39%	3.89	SB
Y. 8	5	14%	2	6%	4	11%	1	3%	24	67%	4.25	SB
Y. 9	12	33%	4	11%	2	6%	4	11%	14	39%	4.50	SB
Y. 10	9	25%	8	22%	2	6%	5	14%	12	33%	3.08	B
Y. 11	9	25%	5	14%	6	17%	6	17%	10	28%	3.08	B
Y. 12	10	28%	8	22%	3	8%	3	8%	12	33%	2.97	KB
Mean Variabel											3.96	SB

Sumber : Hasil Pengolahan Data 2025

4.3.7 Total Skor Kualitas Pelayanan dan Kepuasan Peserta Lanjut Usia

Untuk mengetahui seberapa baik tanggapan responden terhadap variabel yang diteliti akan diuraikan sebagai berikut secara total dan presentase yang dihasilkan yang menggambarkan keadaan variabel Kualitas Pelayanan dan Kualitas Pelayanan dapat dilihat pada hasil analisis berikut ini:

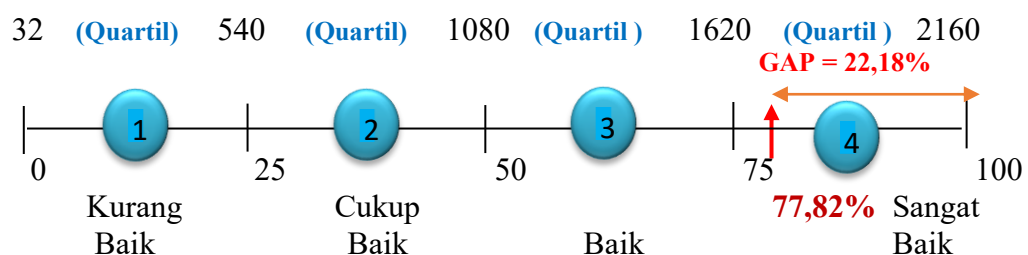
1. Total Skor Kualitas Pelayanan (X)

Tabel 4.11
Presentase Total Skor Jawaban Instrumen Variabel Kualitas Pelayanan (X)

NO	ANALISA TOTAL SKOR X :	HASIL	KETERANGAN				
1	SKOR TERTINGGI	5					
2	JUMLAH PERTANYAAN	12					
3	JUMLAH RESPONDEN	36					
4	TOTAL SKOR JWB TERTINGGI (5)	2160	TTL SKOR TERTINGGI = 5 X 11 X 36 = 2160				
5	TOTAL SKOR JAWABAN	1681					
6	TOTAL SKOR PROSENTASE	77.82					
7	QUARTIL (EMPAT BBGN.YG SAMA)	540					
8	GARIS QUARTIL PEMBAHASAN	4	Q0	Q1	Q2	Q3	Q4
			0	540	1080	1620	2160

Sumber : Data Pengolahan MS.Excel Tahun 2025

Untuk ini skor tertinggi = 5, jumlah item = 12 dan jumlah responden = 36, maka skor tertinggi = $5 \times 12 \times 36 = 2160$. Sedangkan jumlah skor total hasil analisis instrumen jawaban 36 responden variabel Kualitas Pelayanan (X) = 1681. Oleh sebab itu presentase total instrumen jawaban 36 responden variabel Kualitas Pelayanan yaitu : $1681 : 2160 \times 100 = 77,82\%$. Untuk Jelasnya pada keterangan berikut :



Gambar 4.10 Total Skor

Sumber : Hasil Olahan Data Penulis 2025

Berdasarkan gambar 4.10 diatas Total skor instrumen jawaban variabel Kualitas Pelayanan (X) terletak di quartil ketiga dengan angka yaitu 1620. Sedangkan hasil analisis prosentase total skor jawaban responden yaitu 77,82% termasuk pada kategori “sangat baik”. Hal ini menunjukkan bahwa Kualitas Pelayanan sudah baik

namun masih terdapat Gap sebesar 22,18% yang perlu diperhatikan dan diperbaiki agar dapat meningkatkan Kualitas Pelayanan pada BPJS Kesehatan Cabang Utama Manado

2. Total Skor Kepuasan Peserta Lanjut Usia (Y)

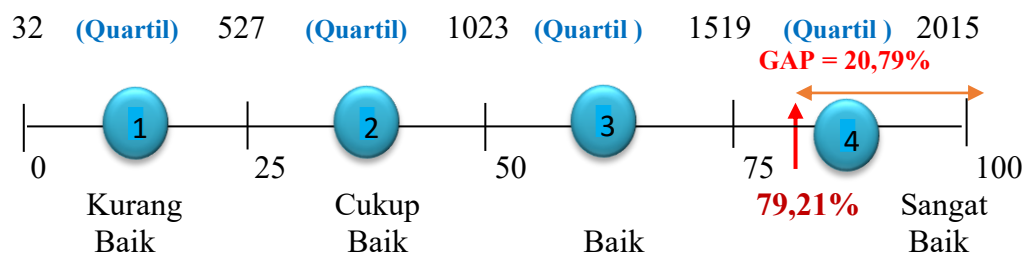
Tabel 4.12

Presentase Total Skor Jawaban Instrumen Variabel Kepuasan Peserta Lanjut Usia (Y)

NO	ANALISA TOTAL SKOR Y :	HASIL	KETERANGAN				
1	SKOR TERTINGGI	5					
2	JUMLAH PERTANYAAN	12					
3	JUMLAH RESPONDEN	36					
4	TOTAL SKOR JWB TERTINGGI (5)	2160	TTL SKOR TERTINGGI = 5 X 11 X 36 = 2160				
5	TOTAL SKOR JAWABAN	1711					
6	TOTAL SKOR PROSENTASE	79.21					
7	QUARTIL (EMPAT BBGN.YG SAMA)	540					
8	GARIS QUARTIL PEMBAHASAN	4	Q0	Q1	Q2	Q3	Q4
			0	540	1080	1620	2160

Sumber : Hasil Pengolahan Data Tahun 2025

Untuk ini skor tertinggi = 5, jumlah item = 12 dan jumlah responden = 36, maka skor tertinggi = $5 \times 12 \times 36 = 2160$. Sedangkan jumlah skor total hasil analisis instrumen jawaban 36 responden variabel Kinerja (Y) = 1711. Oleh sebab itu presentase total instrumen jawaban 36 responden variabel Kualitas Pelayanan yaitu : $1711 : 2160 \times 100 = 79,21\%$. Untuk lebih jelasnya pada keterangan 4.8 sebagai berikut



Gambar 4.11 Total Skor Kepuasan Peserta Lanjut Usia (Y)

Sumber : Hasil Olahan Data Penulis 2025

Berdasarkan gambar 4.11 tersebut Total skor instrumen jawaban variabel Kepuasan Peserta Lanjut Usia (Y) terletak di Quartil ketiga dengan angka = 1519. Sedangkan hasil analisis presentase total skor jawaban responden yaitu 79,21% termasuk pada kategori “sangat baik”. Hal ini menunjukkan bahwa Kualitas Pelayanan sudah baik namun masih terdapat Gap sebesar 20,79% yang perlu dimaksimalkan dan ditingkatkan agar dapat meningkatkan Kualitas Pelayanan pada pada BPJS Kesehatan Cabang Utama Manado.

4.3.8 Hasil Analisis Korelasi dan Regresi Sederhana

Quality of service dipengaruhi oleh berbagai faktor, baik yang berasal dari internal maupun eksternal perusahaan. Berdasarkan tinjauan pustaka yang dijelaskan pada bab dua, diketahui bahwa variabel-variabel dalam model penelitian ini saling berinteraksi secara kompleks. Oleh karena itu, perlu dianalisis untuk mengkaji hubungan antar variabel yang terdapat dalam model penelitian ini.

Dengan menggunakan kuesioner (terlampir) yang diberikan kepada 36 Peserta lanjut usia pada BPJS Kesehatan Cabang Utama Manado diperoleh data dan ditabulasi menurut variabel penelitian. Data yang terkelompok menurut variabel tersebut dianalisis dengan bantuan Aplikasi SPSS Versi 26.

Hasil analisis antar variabel Kualitas Pelayanan (X) dan Kepuasan Peserta Lanjut Usia (Y) dapat dilihat pada tabel dibawah ini:

1. Hasil Analisis Korelasi dan Regresi Sederhana Variabel Kualitas Pelayanan X dan Kepuasan Peserta Lanjut Usia Y

Pada tabel ini disajikan hasil analisis regresi dan korelasi secara parsial untuk mengetahui hubungan pengaruh serta koefisien determinasi antara Kualitas Pelayanan (X) terhadap Kepuasan Peserta Lanjut Usia (Y) pada BPJS Kesehatan Cabang Utama Manado Disamping itu juga hasil analisis ini menggunakan program Statistik SPSS Versi 26 seperti terlihat pada Tabel 4.13 berikut ini:

Tabel 4.13
Model Summary Korelasi dan Regresi Sederhana Kualitas Pelayanan (X₁) Terhadap Kepuasan Peserta Lanjut Usia (Y)

Coefficients^a							
Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	Collinearity Statistics	
	B	Std. Error	Beta			Tolerance	VIF
(Constant)	0.038	1.108		0.034	0.937		
Kualitas Pelayanan	1.013	0.004	1.000	256.380	0.000	1.000	1.000

Correlations			
		Kepuasan Peserta	Kualitas Pelayanan
Pearson Correlation	Kepuasan Peserta	1.000	1.000
	Kualitas Pelayanan	1.000	1.000
Sig. (1-tailed)	Kualitas Pelayanan	.	.000
	Kualitas Pelayanan	.000	.
N	Kualitas Pelayanan	31	31
	Kualitas Pelayanan	31	31

Model Summary^b					
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate	Durbin-Watson
1	1.000 ^a	0.999	0.999	6.37594	1.609
a Predictors: (Constant), Kualitas Pelayanan					
b Dependent Variable: Kepuasan Peserta Lanjut Usia					

ANOVA^a						
Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	2672128.726	1	2672128.726	65730.803	.000 ^b
	Residual	1422.841	35	22.546		
	Total	2673551.568	36			

a Dependent Variable: Kualitas Pelayanan

b Predictors: (Constant), Kualitas Pelayanan

Sumber: Hasil Analisis Data SPSS Tahun 2025

Untuk lebih jelasnya mengenai hasil analisis korelasi dan regresi linear sederhana antara variabel Kualitas Pelayanan (X) terhadap Kepuasan Peserta Lanjut Usia (Y) dalam penelitian ini didapat nilai koefisien korelasi $r = 1,000$ menunjukkan bahwa Kualitas Pelayanan Memiliki hubungan sangat kuat dan signifikan terhadap peningkatan Kualitas Pelayanan BPJS Kesehatan Cabang Utama Manado. Nilai koefisien determinasi *R Square* yaitu $r^2 = 0,999$ menunjukkan bahwa variasi Kualitas Pelayanan pada BPJS Kesehatan Cabang Utama Manado 99% dipengaruhi oleh Kualitas Pelayanan, sedangkan sisanya 1% dipengaruhi faktor lain.

Persamaan regresi antar variabel Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Peserta Lanjut Usia adalah $Y = 0.038 + 1.013 X$ menunjukkan pengaruh yang positif. Hasil persamaan ini menunjukkan bahwa peningkatan Kualitas Pelayanan ditentukan oleh Kualitas Pelayanan yang baik dari BPJS Kesehatan Cabang Utama Manado dengan konstanta sebesar 1,013 dan koefisien regresi variabel X sebesar 1,013 signifikan pada $\alpha = 0,05$ dengan nilai P yang sangat kecil. Jadi apabila Kualitas Pelayanan dimaksimalkan satu satuan maka akan meningkatkan sebesar 1,013 satuan Kualitas Pelayanan pada BPJS Kesehatan Cabang Utama Manado. Sebaliknya jika Kualitas Pelayanan dikurangi satu satuan maka akan menurunkan sebesar 1,013 satuan Kualitas Pelayanan pada BPJS Kesehatan Cabang Utama Manado. *Intercept* yang dihasilkan dari hasil analisis sebesar 0,038 berarti tanpa adanya variabel Kualitas Pelayanan besar skor Kepuasan Peserta Lanjut Usia adalah 0,038. Disini bisa terlihat apabila terjadi peningkatan variabel Kualitas Pelayanan maka akan berdampak terhadap peningkatan variable Kualitas Pelayanan, peningkatan tersebut dapat dilihat pada Tabel 4.14, sebagai berikut:

Tabel 4.14
Peningkatan Secara Parsial Kualitas Pelayanan (X)
Terhadap Kepuasan Peserta Lanjut Usia (Y)

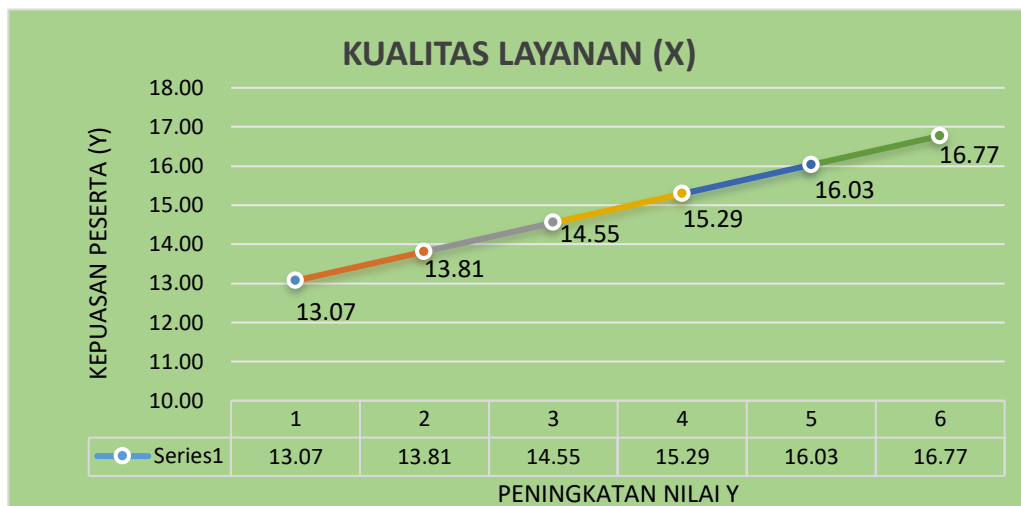
	Nilai X		Peningkatan Nilai Y	Penurunan Nilai Y
1	X = 0	0	13.07	13.07
2	X = 1	1	13.81	12.33
3	X = 2	2	14.55	11.59
4	X = 3	3	15.29	10.85
5	X = 4	4	16.03	10.11
6	X = 5	5	16.77	9.37

Sumber : Hasil Olahan Data 2025

Dari Tabel 4.14 diatas terlihat setiap peningkatan satu satuan variabel Kualitas Pelayanan secara parsial akan selalu mampu meningkatkan Kualitas Pelayanan. Untuk itu BPJS Kesehatan Cabang Utama Manado harus selalu memperhatikan bahkan harus berupaya untuk memaksimalkan lagi Kualitas Pelayanan agar mampu meningkatkan Kualitas Pelayanan yang ada di BPJS Kesehatan Cabang Utama Manado dalam menjalankan tugas administrasi yang diberikan pada setiap unit kerja yang ada.

Dari Gambar 4.12 Grafik *line chart* dibawah dapat disimpulkan bahwa terdapat pengaruh yang signifikan antara Kualitas Pelayanan terhadap peningkatan Kualitas Pelayanan. Oleh sebab itu hipotesis: "Terdapat pengaruh yang signifikan Kualitas Pelayanan secara parsial terhadap peningkatan Kualitas Pelayanan pada BPJS Kesehatan Cabang Utama Manado" dapat diterima. Untuk jelasnya peningkatan Kualitas Pelayanan akibat baiknya Kualitas Pelayanan dapat dilihat dari *Grafic line chart* pada Gambar 4.12 berikut ini :

Gambar 4.12
Pengaruh Variabel Kualitas Pelayanan (X)
Terhadap Peningkatan Variabel Kepuasan Peserta Lanjut Usia (Y)



Sumber: Hasil Olahan Penulis Tahun 2025

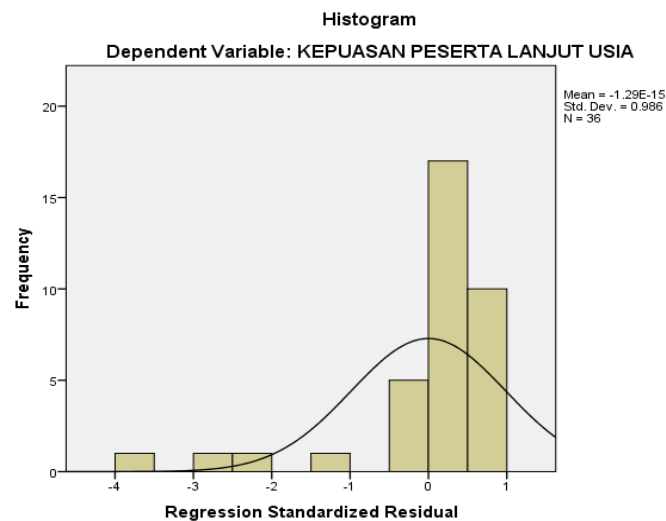
4.3.9 Analisis Output

Tampilan grafik dari residual untuk setiap variabel seperti yang ditampilkan pada gambar terlampir tidak membentuk pola spesifik. Kebutuhan untuk menyelesaikan penelitian kuantitatif sebelum menganalisis variabel dependen dalam hal ini Kepuasan Peserta Lanjut Usia (Y) dan variabel independent dalam hal ini Kualitas Pelayanan (X) harus memenuhi ukuran dimana data harus disebarluaskan secara teratur yang membentuk tikungan sirkulasi biasa. Jika hasil dari penyebaran normal membentuk kurva distribusi normal, maka data tersebut dapat dianalisis menggunakan analisis korelasi dan regresi.

Dari gambar 4.12 di bawah terlihat bahwa data ini layak untuk dianalisis karena penyebaran data membentuk kurva distribusi normal dimana datanya menyebar normal dan kebanyakan data terkumpul ditengah-tengah (median) membentuk sebuah lonceng. Ini menunjukkan variabel Kualitas Pelayanan (X) dan variabel Kepuasan Peserta Lanjut Usia (Y) penyebarannya adalah normal

berdasarkan jawaban responden melalui instrument penelitian yang dilaksanakan berupa kuesioner yang dibagikan kepada pelanggan dan layak untuk dianalisis dalam memecahkan masalah dalam penelitian ini. Seperti terlihat dalam Gambar 4.12 Grafik Histogram di bawah ini :

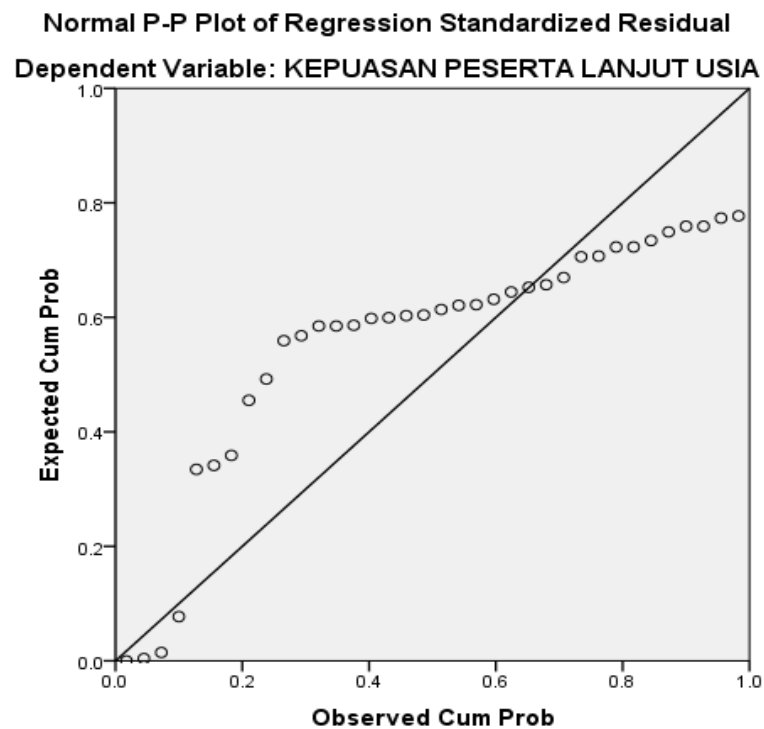
Gambar 4. 13
Grafik Histogram Korelasi dan Regresi Sederhana Variabel Kualitas Pelayanan (X) Terhadap Kepuasan Peserta Lanjut Usia (Y)



Sumber : Data diolah 2025

Sedangkan nilai residual dari masing-masing variabel dimanfaatkan secara adil, yaitu positif sehingga diasumsikan bahwa model persamaan regresi sederhana dapat digunakan untuk mengasumsikan Kualitas Pelayanan. Adapun gambar 4.13 membentuk sebuah pola linear dimana peningkatan variabel Kualitas Pelayanan (X) mampu meningkatkan Kepuasan Peserta Lanjut Usia (Y) di BPJS Kesehatan Cabang Utama Manado. Hal ini terlihat dari pola hubungan variabel peningkatannya mendekati garis persamaan linear yang semakin meningkat. Seperti pada grafik Normal Plot Residual Standart dibawah ini.

Gambar 4.14
Normal Plot Regresi Residual Standar



Sumber : Data diolah 2025

4.3.10 Pengujian Hipotesis

Untuk menjawab hipotesis parsial dapat dijelaskan sebagai berikut :

Uji Hipotesis Secara Parsial (Uji t) Kualitas Pelayanan (X) terhadap

Kepuasan Peserta Lanjut Usia (Y)

Uji statistik t pada dasarnya digunakan untuk melihat pengaruh variabel *independent* terhadap variabel *dependent* secara parsial. Dimana pada penelitian ini untuk melihat pengaruh Kualitas Pelayanan (X) terhadap Kepuasan Peserta Lanjut Usia (Y) pada BPJS Kesehatan Cabang Utama Manado secara parsial digunakan analisis korelasi dan regresi sederhana. Untuk mengetahui serta menguji Hipotesis kedua dapat dilihat dari output SPSS Versi 26 sebagai berikut :

Tabel 4.15
Summary Output Coefficients Variabel Kualitas Pelayanan (X)
Terhadap Kepuasan Peserta Lanjut Usia (Y)

Coefficients ^a								
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	Collinearity Statistics	
		B	Std. Error	Beta			Tolerance	VIF
1	(Constant)	0.038	1.108		0.034	.040		
	Kualitas Pelayanan	1.013	0.004	1.000	256.380	.000	1.000	1.000
a. Dependent Variable: Kepuasan Peserta Lanjut Usia								

Sumber: Hasil Analisis Data SPSS Tahun 2025

Berdasarkan tabel 4.15 di atas, di dapat nilai koefisien regresi untuk uji secara parsial variabel Kualitas Pelayanan (X) terhadap Kepuasan Peserta Lanjut Usia (Y). Dengan menggunakan t-test, diperoleh nilai t hitung variabel Kualitas Pelayanan (X) sebesar 256,380 sedangkan t tabel pada taraf kepercayaan 95% (signifikansi 5% atau 0,05) dan derajat bebas (df) = 36 dimana t tabel (5% dengan df 36) sebesar 1,688 oleh sebab itu $t_{hitung} = 256,380 > t_{tabel} = 1,688$ dan nilai signifikansi sebesar 0,000 ($sig < 0,05$). Berdasarkan analisis di atas disimpulkan bahwa Kualitas Pelayanan (X) berpengaruh signifikan terhadap Kepuasan Peserta Lanjut Usia (Y) pada BPJS Kesehatan Cabang Utama Manado secara parsial dengan membentuk hubungan linier dan prediktif melalui garis regresi $\hat{Y} = 0.038 + 1.013X$. Hal ini membuktikan hipotesis nol (H_0) ditolak dan H_a diterima, sehingga penelitian ini telah teruji secara empiris.

Dengan membandingkan t_{tabel} dan t_{hitung} untuk menentukan hipotesis uji t yaitu:

- $H_0: \beta_1 \leq 0$ (Kualitas Pelayanan secara parsial tidak berpengaruh secara signifikan terhadap peningkatan Kepuasan Peserta Lanjut Usia pada BPJS Kesehatan Cabang Utama Manado)
- $H_a: \beta_1 > 0$ (Kualitas Pelayanan secara parsial berpengaruh secara signifikan terhadap peningkatan Kepuasan Peserta Lanjut Usia pada BPJS Kesehatan Cabang Utama Manado)

Bila $t_{hitung} < t_{tabel}$ maka H_0 diterima H_a ditolak, jika $t_{hitung} > t_{tabel}$ maka H_0 ditolak H_a diterima. Variabel Kualitas Pelayanan dengan t_{hitung} 256,380 lebih besar dari t_{tabel} 1,688 yang berarti variabel Kualitas Pelayanan secara parsial berpengaruh signifikan terhadap peningkatan Kepuasan Peserta Lanjut Usia pada BPJS Kesehatan Cabang Utama Manado.

4.4 Pembahasan Regresi Linear Sederhana

4.4.1. Kualitas Pelayanan di BPJS Kesehatan Cabang Utama Manado.

Kualitas Pelayanan merupakan hal yang terpenting dalam dunia pekerjaan, ketika suatu perusahaan mencari, menarik, dan menyeleksi individu yang tepat untuk mengisi sebuah posisi. Kualitas Pelayanan ini merupakan bagian dari upaya membangun tim yang kuat dan berkinerja tinggi sehingga dapat mendorong kesuksesan perusahaan. Kualitas Pelayanan memiliki dampak yang signifikan dalam kesuksesan sebuah perusahaan, bagaimana cara perusahaan mendapatkan peserta lanjut usia yang sesuai dengan kualitas yang diinginkan, budaya perusahaan yang berpengaruh dalam membantu membangun tim yang harmonis dan berkolaborasi, efisiensi operasional dalam mengisi posisi kosong lebih cepat sehingga mengurangi beban kerja bagi peserta lanjut usia yang ada dan memastikan kelancaran operasional. Tujuan Kualitas Pelayanan ini untuk mendapatkan peserta lanjut usia yang berkualitas, membangun tim yang kuat, dan meningkatkan produktivitas serta kinerja perusahaan dalam mencapai tujuan yang diinginkan.

Hal ini sejalan dengan pendapat Lovelock & Wirtz (2016), bahwa layanan didefinisikan sebagai aktivitas, manfaat atau kepuasan yang ditawarkan oleh satu pihak kepada pihak lain yang pada dasarnya tidak berwujud dan tidak mengakibatkan perpindahan kepemilikan. Kualitas Pelayanan dimaksudkan untuk memberikan

pelayanan yang baik sehingga peserta merasa puas atas pelayanan yang diberikan melalui pemanfaatan aplikasi mobile JKN yang ditawarkan

BPJS Kesehatan Cabang Utama merupakan salah satu Badan Usaha Milik Negara (BUMN) yang bergerak di pelayanan jasa. Faktor yang harus terus dikembangkan BPJS Kesehatan Cabang Utama Manado salah satunya adalah masalah sumber daya manusia sebagai faktor penggerak penting dalam sebuah Perusahaan dalam hal ini memberikan pelayanan yang maksimal kepada peserta, karena untuk mencapai tujuan perusahaan khususnya kinerja dalam pelayanan peserta lanjut usia diperlukan manajemen yang baik dan tepat. Untuk meningkatkan Kualitas Pelayanan maka Kualitas Pelayanan harus diperhatikan oleh perusahaan. Namun belum sepenuhnya, pelaksanaan Kualitas Pelayanan di BPJS Kesehatan Cabang Utama Manado berjalan dengan baik. Untuk itu peneliti ingin mengkaji serta menganalisis Kualitas Pelayanan melalui indikator: *Greeting, Responsiveness, Attentiveness, Sincerity, Specify, Ownership, Positivity, Emphaty, Respect, Security, Access dan Assurance*

Hasil temuan penelitian dimana dari 12 indikator Kualitas Pelayanan di BPJS Kesehatan Cabang Utama Manado belum sepenuhnya baik karena masih terdapat sub indikator yang kurang baik, antara lain: 1) Kemudahan akses dalam menggunakan aplikasi mobile JKN (*access*) , serta 2) jaminan yang diberikan terhadap penggunaan aplikasi (*assurance*) bagi peserta lanjut usia masih kurang baik dengan nilai 2,78% dan 2,81%. Hal ini tentunya berdampak terhadap Kualitas Pelayanan BPJS Kesehatan Cabang Utama Manado.

Hasil temuan dapat dilihat dari hasil analisis ke dua belas indikator dimana dua indikator dikategorikan baik, antara lain: 1) Ketulusan dalam melayani peserta (*sincerity*), 2) Keamanan Penggunaan aplikasi aplikasi mobile JKN bagi peserta (*security*). Kualitas Pelayanan berdasarkan kedua indikator ini di BPJS Kesehatan Cabang Utama Manado di kategorikan Baik dengan nilai 3,39 dan 3,08.

Sedangkan dari hasil temuan penelitian dapat dilihat juga masih terdapat pelaksanaan Kualitas Pelayanan dengan baik dan benar, yang dikategorikan Sangat Baik dapat dilihat dari rentang nilai mulai dari 3,76-5,00 sangat baik. Dimana hasil observasi masih terdapat juga hal-hal sangat baik yang ditemukan mengenai Kualitas Pelayanan yaitu: *greeting, responsiveness, attentiveness, specify, ownership, emphaty, access, assurance*

Temuan ini juga diperkuat dengan hasil analysis total skor variabel Kualitas Pelayanan di BPJS Kesehatan Cabang Utama Manado sebesar 77,82% yang berada pada kuartil ke-3 yang dikategorikan baik, meskipun masih terdapat Gap sebesar 22,18% yang masih perlu ditingkatkan lagi agar Kualitas Pelayanan di BPJS Kesehatan Cabang Utama Manado menjadi sangat baik dan maksimal penerapannya.

Dari kajian serta temuan diatas bahwa Kualitas Pelayanan peserta lanjut usia di BPJS Kesehatan Cabang Utama Manado sudah baik namun masih perlu ditingkatkan lagi karena masih ada sub indikator yang kurang baik agar mampu menunjang berbagai system kerja dalam mencapai tujuan perusahaan.

4.4.2 Kepuasan Peserta Pada BPJS Kesehatan Cabang Utama Manado

BPJS Kesehatan Cabang Utama Manado

Kualitas Layanan merupakan kerangka pemikiran yang digunakan untuk menilai sejauh mana layanan yang diberikan suatu organisasi mampu memenuhi atau bahkan melampaui harapan pelanggan. Kualitas Layanan (*Service Quality*) adalah elemen kunci dalam menciptakan kepuasan dan loyalitas pelanggan terutama di sektor jasa yang bersifat intangible. Keberhasilan sebuah organisasi dapat diukur melalui Kualitas Layanan yang menentukan Kepuasan Peserta

Kepuasan peserta lanjut usia terhadap kualitas pelayanan pada BPJS Kesehatan Cabang Utama Manado masih terdapat hambatan karena : 1) Ketulusan dalam melayani peserta (*sincerity*), 2) Keamanan Penggunaan aplikasi aplikasi mobile JKN bagi peserta (*security*), 3) *access* dan 4) *assurance*. Kualitas Pelayanan berdasarkan keempat indikator ini di BPJS Kesehatan Cabang Utama Manado di kategorikan kurang baik dan baik dengan nilai 3,11%, 3,08%, 3,08% dan 2,97%.

Sedangkan dari hasil temuan penelitian dapat dilihat juga masih terdapat pelaksanaan Kualitas Pelayanan dengan baik dan benar, yang dikategorikan Sangat Baik dapat dilihat dari rentang nilai mulai dari 3,76-5,00 sangat baik. Dimana hasil observasi masih terdapat juga hal-hal sangat baik yang ditemukan mengenai Kualitas Pelayanan yaitu: *greeting, responsiveness, attentiveness, specify, ownership, empathy*. Hal ini tentunya mempengaruhi kepuasan peserta lanjut usia dalam menggunakan aplikasi aplikasi mobile JKN .

Temuan ini juga diperkuat dengan hasil analisis Total skor Variabel Kualitas Pelayanan di BPJS Kesehatan Cabang Utama Manadosebesar 79,21% yang berada di kuartil ke-3 yang dikategorikan sangat baik walau masih terdapat Gap sebesar 20,79 % yang perlu ditingkatkan agar, Kualitas Pelayanan di BPJS Kesehatan Cabang Utama Manado lebih dimaksimalkan dan tetap terus dipertahankan.

Dari kajian serta temuan diatas bahwa Kualitas Pelayanan di BPJS Kesehatan Cabang Utama Manado sudah baik berdasarkan sub-sub indikator yang ada namun masih perlu dimaksimalkan karena kurang mampu menunjang berbagai sistem kerja dalam mencapai tujuan perusahaan.

4.4.3 Pengaruh Kualitas Pelayanan (X) Terhadap Kepuasan Peserta Lanjut Usia (Y)

Kualitas Pelayanan yang baik mencerminkan profesionalisme perusahaan dalam memberikan kepuasan kepada peserta lanjut usia dalam menggunakan aplikasi mobile JKN . Kualitas Pelayanan yang efektif dapat meningkatkan kepuasan peserta dan meningkatkan daya saing perusahaan. Oleh karena itu, penting bagi perusahaan untuk merancang Kualitas Pelayanan yang solid dan efektif. Kualitas Pelayanan pada hakekatnya adalah pengukuran kualitas pelayanan yang tidak hanya bermanfaat untuk kepuasan pelanggan, tetapi juga berkontribusi pada efisiensi operasional. Hal ini sejalan dengan pendapat Tjiptono dan Chandra (2005), berpendapat “Kualitas Pelayanan sebagai ukuran seberapa baik Tingkat layanan yang diberikan mampu sesuai dengan harapan Peserta”. Untuk itu BPJS Kesehatan Cabang Utama Manado harus lebih memaksimalkan lagi Kualitas Pelayanan agar supaya Kepuasan Peserta Lanjut Usia menjadi lebih maksimal. Untuk membahas pengaruh Kualitas Pelayanan dengan peningkatan Kualitas

Pelayanan di BPJS Kesehatan Cabang Utama Manado ternyata mempunyai korelasi yang kuat terhadap kepuasan peserta lanjut usia. Namun secara keseluruhan Kualitas Pelayanan di BPJS Kesehatan Cabang Utama Manado dikategorikan sangat baik dan dapat dilihat dari rentang skala nilai dari 3,75-5,00 maka nilai mean variabel Kualitas Pelayanan adalah 3,89 dan dikategorikan sangat baik. Namun Kualitas Pelayanan belum sepenuhnya dilaksanakan dengan maksimal BPJS Kesehatan Cabang Utama Manado, permasalahan terkait dengan Kualitas Pelayanan masih saja terjadi. Hal tersebut terlihat dari instrument jawaban responden temuan pada sub indikator penelitian peserta lanjut usia yang ada di BPJS Kesehatan Cabang Utama Manado sudah baik dalam penerapannya tetapi masih ada kesenjangan atau gap walaupun sangat kecil karena di temukan masalah seperti. 1) Kurangnya jaminan terhadap penggunaan aplikasi mobile JKN , 2) Kurangnya kemudahan akses dalam mengakses aplikasi mobile JKN yang belum dilakukan secara maksimal pada peserta lanjut usia.

Sedangkan dari hasil temuan penelitian dapat dilihat juga terdapat sub indikator yang dikategorikan sangat baik dapat dilihat dari rentang nilai mulai dari 3,76 - 5,00 atau sangat sering tidak melanggar aturan yang ada di perusahaan. Dimana hasil observasi masih terdapat juga hal-hal yang sangat baik yang di temukan mengenai penerapan Kualitas Pelayanan yaitu: 1) *greeting* : ucapan salam pembuka ketika melayani peserta, 2) *responsiveness* : respon dan tanggap dalam memberikan informasi kepada peserta, 3) *attentiveness* : perhatian yang diberikan dalam melayani dan mendengarkan keluhan peserta

Akibat kurang maksimalnya penerapan Kualitas Pelayanan tentunya akan membawa dampak terhadap penurunan Kualitas Pelayanan pada BPJS Kesehatan Cabang Utama Manado. Untuk itu BPJS Kesehatan Cabang Utama Manado perlu meningkatkan kualitas layanan dengan, 1) Meningkatkan kualitas aplikasi mobile JKN agar mempermudah peserta lanjut usia untuk menggunakan aplikasi tersebut, 2) Memperkuat sistem keamanan data dalam menggunakan aplikasi aplikasi mobile JKN 3) Mengedukasi Peserta Lanjut Usia cara menggunakan aplikasi dengan aman, 4) Pihak BPJS Kesehatan sebaiknya melakukan audit keamanan secara berkala dan transparan untuk memastikan aplikasi bebas dari resiko kebocoran data. Oleh sebab itu peserta lanjut usia merasa nyaman agar tidak terjadi turnover dalam perusahaan.

Hal ini sejalan juga dengan hasil temuan penelitian peserta lanjut usia yang ada dimana instrument jawaban keseluruhan Kualitas Pelayanan yang ada di BPJS Kesehatan Cabang Utama Manado sudah dikategorikan baik. Jika dilihat hasil analisis presentase total skor Kualitas Pelayanan yaitu 77,82% yang dikategorikan baik walaupun masih terdapat kesenjangan 22,18% yang masih perlu diupayakan agar dalam menyelesaikan pekerjaan mampu menjalankan secara maksimal dalam meningkatkan Kualitas Pelayanan BPJS Kesehatan Cabang Utama Manado

Koefisien regresi pada variabel bebas yang diuji memiliki arah koefisien yang positif dan memiliki nilai signifikansi kurang dari 0,05. Hal ini membuktikan bahwa variabel bebas Kualitas Pelayanan dalam penelitian ini memiliki pengaruh yang positif dan signifikan pada variabel Kepuasan Peserta Lanjut Usia.

Hasil pengolahan data dengan menggunakan program SPSS 26 diperoleh nilai t_{hitung} sebesar 256,380 dengan signifikansi sebesar 0,000. Oleh karena nilai t_{hitung} sebesar 256,380 lebih besar dari nilai t_{tabel} sebesar 1,688 dengan nilai signifikansi $0,000 < 0,05$, maka dapat disimpulkan bahwa pada kelompok yang diuji memiliki perbedaan yang nyata (signifikan). Hasil ini mempunyai arti bahwa secara parsial Kualitas Pelayanan berpengaruh signifikan terhadap Kepuasan Peserta Lanjut Usia pada BPJS Kesehatan Cabang Utama Manado secara parsial dengan membentuk hubungan linier dan prediktif melalui garis regresi $\hat{Y} = 0.038 + 1.013X$. Hal ini membuktikan hipotesis nol (H_0) ditolak dan H_a diterima, sehingga penelitian ini telah teruji secara empiris.

Hasil analisis korelasi dan regresi linear sederhana antara variabel Kualitas Pelayanan (X) terhadap Kepuasan Peserta Lanjut Usia (Y) dalam penelitian ini didapat nilai koefisien korelasi $r = 1,000$ menunjukkan bahwa Kualitas Pelayanan Memiliki hubungan cukup kuat dan signifikan terhadap peningkatan Kualitas Pelayanan BPJS Kesehatan Cabang Utama Manado. Nilai koefisien determinasi R^2 yaitu $r^2 = 0,999$ menunjukkan bahwa variasi Kualitas Pelayanan pada BPJS Kesehatan Cabang Utama Manado 99% dipengaruhi oleh Kualitas Pelayanan, sedangkan sisanya 1% dipengaruhi faktor lain.

Berdasarkan hasil analisis pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kualitas Pelayanan diperoleh nilai signifikansi sebesar 0,000 dengan nilai koefisien regresi positif sebesar 1,013 Nilai Signifikansi $0,000 < 0,05$ mengindikasikan bahwa H_0 ditolak dan H_1 diterima. Hasil analisis ini mempunyai arti bahwa Kualitas Pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepuasan Peserta Lanjut

Usia pada BPJS Kesehatan Cabang Utama Manado. Hal ini memiliki makna bahwa semakin baik Kualitas Pelayanan, maka akan semakin bagus pula Kepuasan Peserta Lanjut Usia pada BPJS Kesehatan Cabang Utama Manado Begitu pula sebaliknya, semakin buruk Kualitas Pelayanan maka semakin rendah Kepuasan Peserta Lanjut Usia pada BPJS Kesehatan Cabang Utama Manado.

Hasil tersebut mengindikasikan bahwa nilai-nilai yang terkandung dalam Kualitas Pelayanan mampu diterapkan dengan baik dan berdampak nyata terhadap peningkatan Kualitas Pelayanan pada BPJS Kesehatan Cabang Utama Manado. Temuan ini dapat diartikan bahwa apabila BPJS Kesehatan Cabang Utama Manado mampu meningkatkan Kualitas Pelayanan maka hal ini akan mampu memberikan kontribusi yang signifikan untuk meningkatkan Kepuasan Peserta Lanjut Usia di BPJS Kesehatan Cabang Utama Manado

Penelitian ini juga mendukung temuan penelitian, Effendy Rasjid & Juliet Makinggung (2025; Kualitas Layanan), yang menyatakan bahwa : “ Keberhasilan Pengukuran Kualitas Pelayanan tidak hanya bergantung pada indikator dan instrument, tetapi juga pada komitmen organisasi dalam menindaklanjuti hasil pengukuran. Data tanpa aksi perbaikan tidak akan memberikan nilai tambah bagi organisasi.”

Hasil penelitian ini juga mendukung temuan penelitian Billy *et al* (2016), Vemil *et al* (2023), yang menemukan hasil bahwa Kualitas Pelayanan berpengaruh positif dan signifikan pada Kualitas Pelayanan yang berarti semakin baik Kualitas Pelayanan maka akan semakin meningkatnya Kepuasan Peserta Lanjut Usia pada BPJS Kesehatan Cabang Utama Manado

Menurut Tjiptono (2001), menyatakan “Kualitas Pelayanan adalah Tingkat keunggulan yang diharapkan dan pengendalian atas Tingkat keunggulan tersebut untuk memenuhi keinginan Peserta” Temuan penelitian menunjukkan bahwa Kepuasan Peserta berpengaruh positif terhadap Kualitas Pelayanan. Kualitas Pelayanan pada Aplikasi mobile JKN dalam penelitian ini memiliki hubungan yang erat dengan Tingkat kepuasan pengguna. Dengan kata lain, semakin terstruktur dan terjaga sistem layanan pada Aplikasi mobile JKN , maka semakin tinggi pula Tingkat kepercayaan dan kepuasan yang diperoleh pengguna. Setiap pengguna mengharapkan aplikasi ini dapat berfungsi dengan optimal terlebih khususnya peserta lanjut usia.

Oleh karena itu, untuk meningkatkan Kualitas Pelayanan pada Aplikasi Aplikasi mobile JKN , terdapat lima Langkah yang perlu dilakukan, yaitu : 1) Melakukan pemeliharaan dan pembaruan sistem secara berkala guna memastikan aplikasi selalu berjalan pada versi terbaru dan dengan Tingkat keamanan yang optimal, 2) Mengimplementasikan pendampingan yang dapat memberikan dukungan kepada peserta selama 24 jam setiap hari, 3)Menambahkan fitur aksesibilitas seperti teks yang dapat diperbesar, kontras warna yang tinggi, serta navigasi yang mudah digunakan oleh peserta lanjut usia, 4) Menerapkan enkripsi data yang kuat untuk melindungi informasi pribadi pengguna dan 5) Menyediakan tim dukungan peserta yang responsive dan dapat dihubungi melalui berbagai saluran komunikasi seperti email,telepon dan live chat

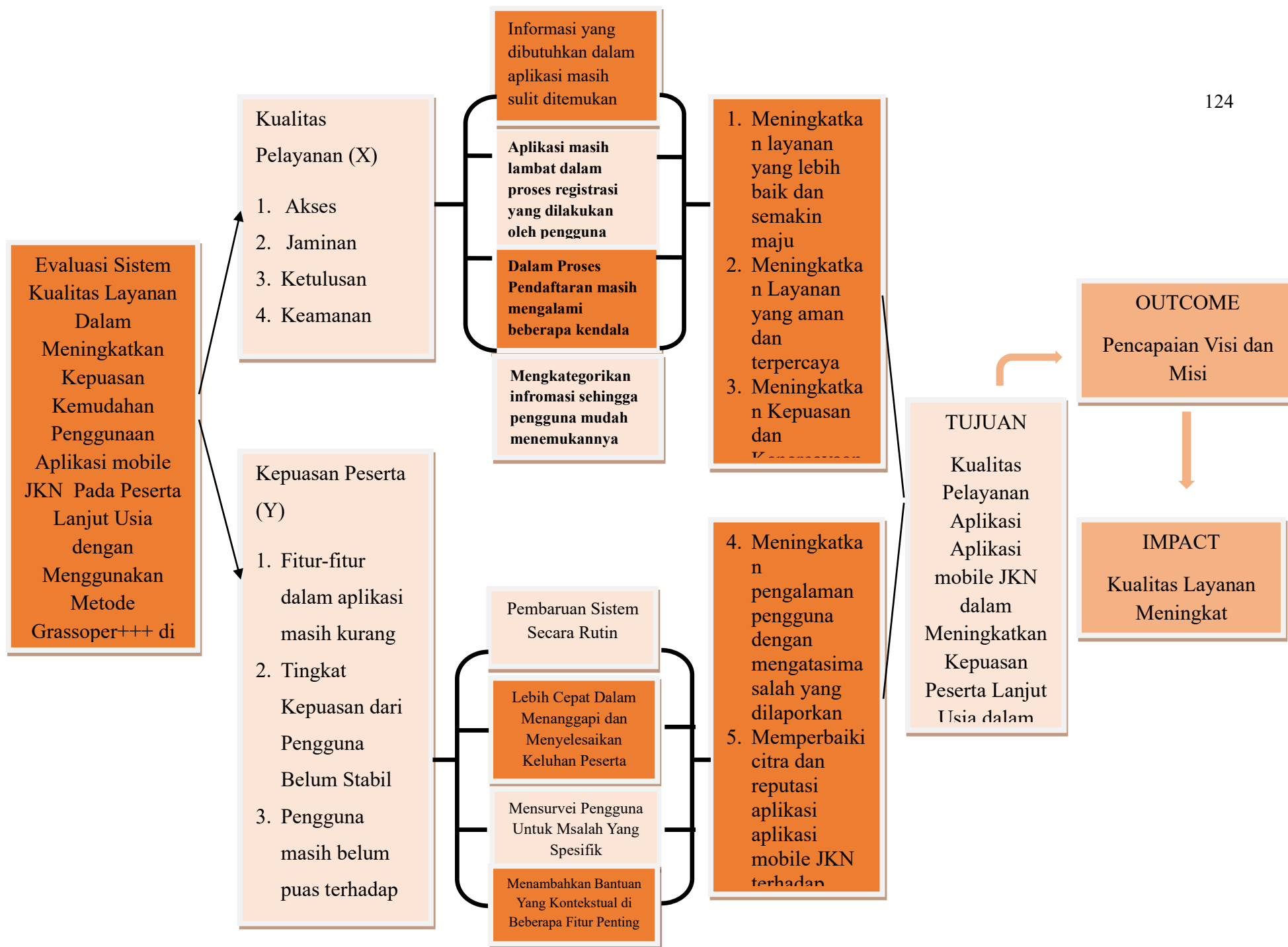
Jika perusahaan mampu melaksanakan Kualitas Pelayanan secara maksimal tentunya akan membawa dampak positif terhadap peningkatan Kepuasan Peserta

Lanjut Usia BPJS Kesehatan Cabang Utama Manado dalam menunjang pencapaian tujuan perusahaan.

Berdasarkan hasil analisis dan pembahasan diatas ternyata Kualitas Pelayanan secara parsial berpengaruh secara signifikan terhadap peningkatan Kepuasan Peserta Lanjut Usia. Artinya apabila Kualitas Pelayanan dimaksimalkan tentunya akan mampu meningkatkan Kepuasan Peserta Lanjut Usia pada BPJS Kesehatan Cabang Utama Manado

4.5 Implementasi

Dalam meningkatkan Kualitas Pelayanan maka ada beberapa hal yang perlu dilakukan oleh Perusahaan terkait dengan Kepuasan Peserta Lanjut Usia pada BPJS Kesehatan Cabang Utama Manado. Ide penulis ini untuk memaksimalkan Kualitas Pelayanan, sehingga dapat meningkatkan Kepuasan Peserta Lanjut Usia dapat dilihat pada gambar berikut:



Gambar 4.15 Model Implementasi Kualitas Pelayanan (X) Untuk Meningkatkan Kepuasan Peserta Lanjut Usia (Y)

4.5.1 Penerapan Hasil Penelitian Variabel Kualitas Pelayanan (X)

Penerapan kualitas pelayanan merupakan bagian yang tidak dapat dipisahkan dari suatu sistem aplikasi dalam menjalankan fungsinya. Sistem Aplikasi mobile JKN perlu menjadi perhatian utama dan dijadikan acuan oleh perusahaan agar kontribusi sistem tersebut dalam mendukung keberhasilan berbagai fungsi operasional perusahaan dapat meningkat secara optimal.

Aspek-aspek yang menjadi fokus dalam kualitas pelayanan pada Aplikasi mobile JKN meliputi *greeting*, *responsiveness*, *attentiveness*, *sincerity*, *specify*, *ownership*, *positivity*, *emphaty*, *respect*, *security*, *access*, *assurance*. Secara rinci, *greeting* merujuk pada penyambutan peserta dengan memberikan salam yang sopan dan ramah. *Responsiveness* berkaitan dengan kemampuan aplikasi dan layanan pendukungnya dalam merespons kebutuhan serta permasalahan pengguna secara cepat. *Attentiveness* mencakup kemampuan untuk memberikan perhatian penuh kepada peserta. *Sincerity* mengacu pada kejujuran dan ketulusan dapat membangun hubungan yang lebih baik antara penyedia layanan dan peserta. *Specify* mengacu pada kemampuan untuk memberikan informasi yang jelas, spesifik dan relevan kepada peserta. *Ownership* menunjukkan sikap kepemilikan akan lebih proaktif dalam menyelesaikan masalah yang dihadapi peserta. *Positivity* menunjukkan sikap positif akan lebih mampu menghadapi tantangan dan memberikan pengalaman yang lebih baik bagi peserta. *Emphaty* kemampuan untuk memahami dan merasakan perasaan peserta. *Respect* merujuk pada menunjukkan rasa hormat dan menghargai peserta. *Security* merujuk pada keamanan secara fisik, finansial, privasi ataupun kerahasiaan. *Assurance* meliputi pelayanan dan kepercayaan yang

diberikan peserta kepada pihak perusahaan. *Access* memastikan aplikasi dapat digunakan oleh seluruh pengguna, termasuk mereka yang memiliki keterbatasan fisik atau teknologi

Sistem kualitas layanan merupakan kerangka kerja atau pendekatan yang diterapkan oleh organisasi untuk memastikan bahwa layanan yang diberikan memenuhi atau bahkan melampaui harapan pelanggan. Hal ini sejalan dengan pendapat Syamsul Bahri et al. (2022) yang menyatakan bahwa kualitas pelayanan adalah penilaian terhadap layanan yang diberikan oleh penyedia kepada pelanggan, yang mengukur sejauh mana perbedaan antara kenyataan dan harapan pelanggan atas layanan yang diterima. Peningkatan sistem kualitas layanan bertujuan untuk memberikan umpan balik kepada pengguna guna memperbaiki kepercayaan dan harapan mereka terhadap sistem Aplikasi mobile JKN yang ada. Oleh karena itu, evaluasi terhadap sistem Aplikasi mobile JKN dapat menjadi dasar untuk menilai sejauh mana sistem tersebut berfungsi dengan baik.

Untuk meningkatkan kepuasan pengguna dalam sistem layanan Aplikasi mobile JKN, perusahaan dapat melakukan pembaruan pada sistem kualitas pelayanan, antara lain dengan mengkategorikan informasi secara jelas dan logis agar pengguna mudah menemukan informasi yang dibutuhkan, menyediakan dukungan yang responsif untuk membantu pengguna mengatasi masalah registrasi. Oleh sebab itu, sistem kualitas layanan akan menjadi lebih efektif dan berdampak positif terhadap peningkatan kepuasan pengguna Aplikasi mobile JKN, khususnya pada studi kasus di Kantor BPJS Kesehatan Cabang Utama Manado.

4.5.2 Penerapan Hasil Penelitian Variabel Kepuasan Peserta Lanjut Usia (Y)

Tingkat kepuasan pengguna yang tinggi sangat diharapkan oleh perusahaan maupun para pengguna itu sendiri. Semakin banyak pengguna yang merasa puas, maka hal tersebut akan memberikan dampak positif bagi perusahaan, sehingga secara keseluruhan kinerja perusahaan dan aplikasi yang digunakan dapat meningkat dan mampu bertahan dalam persaingan global. Menurut Oliver (1997) dalam Pawirosumarto (2016), kepuasan didefinisikan sebagai suatu evaluasi terhadap produk atau jasa yang memberikan tingkat kesenangan tertentu terkait pemenuhan keinginan pengguna pada berbagai tingkatan. Definisi ini menegaskan pentingnya kepuasan pengguna dalam sistem Aplikasi mobile JKN , di mana kepuasan pengguna memegang peranan sentral dalam pengembangan sistem informasi. Hal ini sejalan dengan pendapat Guimaraes et al. (2003) yang menyatakan bahwa penggunaan kepuasan pengguna sebagai ukuran kualitas sistem dapat menghasilkan penilaian yang bersifat subjektif terhadap kualitas sistem itu sendiri. Dengan kata lain, kepuasan pengguna lebih mencerminkan persepsi pengguna terhadap layanan yang disediakan oleh sistem. Keberhasilan dalam dimensi kepuasan pengguna menunjukkan tingkat penerimaan yang tinggi terhadap suatu sistem oleh para penggunanya.

Kepuasan pengguna terhadap Aplikasi mobile JKN sudah berada pada tingkat yang baik, namun masih memerlukan peningkatan lebih lanjut. Hasil penelitian menunjukkan bahwa Kualitas Pelayanan (X) memiliki pengaruh signifikan terhadap kepuasan pengguna Aplikasi mobile JKN , khususnya pada

studi kasus di Kantor BPJS Kesehatan Cabang Utama Manado. Berdasarkan temuan tersebut, kemudahan penggunaan menjadi faktor penting dalam menentukan kepuasan pengguna Aplikasi mobile JKN , yang meliputi peningkatan pengalaman dan kepercayaan pengguna melalui penanganan masalah yang dilaporkan, peningkatan loyalitas dan kepercayaan pengguna terhadap aplikasi, serta perbaikan citra dan reputasi aplikasi dan perusahaan di mata pengguna.

Menurut Tjiptono dan Chandra dalam Mahira et al. (2021), kepuasan dapat dipahami sebagai upaya yang cukup untuk mencapai suatu tujuan. Kepuasan pengguna merupakan sejauh mana harapan pengguna terpenuhi. Pengguna cenderung akan terus menggunakan produk atau layanan dalam jangka waktu yang lama apabila mereka merasa puas dengan nilai yang diperoleh. Untuk meningkatkan kualitas kepuasan pengguna, perlu dilakukan pembaruan pada beberapa aspek yang bermasalah, antara lain dengan merilis pembaruan rutin untuk memperbaiki bug, mempercepat respons dan penyelesaian keluhan pengguna, melakukan survei untuk memahami masalah spesifik yang dihadapi pengguna, serta menambahkan bantuan kontekstual pada fitur-fitur penting. Apabila aspek-aspek tersebut dijalankan dan dioptimalkan dengan baik oleh perusahaan, maka kepuasan pengguna akan mengalami peningkatan yang signifikan.

Oleh sebab itu, apabila Kualitas Pelayanan (X) dapat ditingkatkan dan dimaksimalkan melalui pembaruan sistem yang lebih baik, maka hal tersebut akan berkontribusi pada peningkatan kepuasan pengguna Aplikasi mobile JKN , khususnya pada studi kasus di BPJS Kesehatan Cabang Utama Manado.

BAB V

PENUTUP

5.1. Kesimpulan

Berdasarkan enam tujuan penelitian yang telah dirumuskan, dapat disimpulkan sebagai berikut:

1. Pelayanan yang diberikan oleh BPJS Kesehatan Cabang Utama Manado secara umum telah menunjukkan tingkat kesesuaian dengan ekspektasi peserta, meskipun masih terdapat beberapa aspek, seperti: *sincerity*, *specify*, *assurance* dan *access* yang perlu ditingkatkan untuk memenuhi harapan secara optimal.
2. Gambaran kualitas layanan terhadap kepuasan peserta lanjut usia dalam penggunaan aplikasi Mobile JKN menunjukkan bahwa kualitas layanan berperan penting dalam membentuk tingkat kepuasan pengguna.
3. Terdapat pengaruh signifikan antara kualitas layanan dengan kepuasan peserta lanjut usia dalam menggunakan aplikasi Mobile JKN, yang menegaskan pentingnya peningkatan mutu layanan untuk meningkatkan kepuasan pengguna.
4. Penerapan kualitas layanan yang efektif dalam meningkatkan kepuasan peserta lanjut usia dapat dilakukan dengan mengoptimalkan aspek-aspek layanan seperti *greeting*, *responsiveness*, *attentiveness*, *sincerity*, *specify*, *ownership*, *productivity*, *emphaty*, *respect*, *security*, *access* dan *assurance* di BPJS Kesehatan Cabang Utama Manado.

5. Kesimpulan ini menegaskan bahwa peningkatan kualitas layanan yang terukur dan sistematis sangat diperlukan untuk meningkatkan kepuasan peserta lanjut usia dalam penggunaan aplikasi Mobile JKN di BPJS Kesehatan Cabang Utama Manado. Kemudahan penggunaan aplikasi Mobile JKN masih memerlukan peningkatan agar dapat memberikan pengalaman yang lebih optimal bagi pengguna. Berdasarkan hasil analisis terhadap jawaban responden, total skor untuk variabel Kualitas Pelayanan pada studi kasus di Kantor BPJS Kesehatan Cabang Utama Manado tergolong dalam kategori sangat baik dengan persentase sebesar 77,82%. Namun demikian, terdapat selisih (GAP) sebesar 22,18% yang menunjukkan adanya ruang untuk perbaikan lebih lanjut. Demikian pula, tingkat Kepuasan Peserta Lanjut Usia juga masih perlu ditingkatkan. Analisis skor total untuk variabel Kepuasan Peserta Lanjut Usia pada aplikasi Mobile JKN di lokasi yang sama menunjukkan kategori baik dengan nilai 79,21%, namun masih terdapat GAP sebesar 20,79% yang perlu diperhatikan. Temuan ini mengindikasikan bahwa baik Kualitas Pelayanan maupun Kepuasan Peserta Lanjut Usia masih menjadi aspek penting yang harus diperbaiki guna mendukung peningkatan kepuasan dan kepercayaan pengguna di masa mendatang.

5.2. Saran

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan yang telah dilakukan serta sebagai jawaban atas rumusan masalah dan tujuan penelitian terkait variabel "Kualitas Pelayanan dalam Meningkatkan Kepuasan Pengguna", maka beberapa rekomendasi yang dapat diberikan adalah sebagai berikut:

1. Melakukan pembaruan sistem aplikasi mobile JKN yang lebih optimal dibandingkan versi sebelumnya.
2. Meningkatkan ketulusan yang diberikan bagi peserta ketika melayani peserta
3. Melaksanakan uji coba bersama pengguna guna mengidentifikasi serta mengatasi kendala yang muncul selama penggunaan.
4. Merilis pembaruan secara berkala untuk memperbaiki bug yang terdapat pada aplikasi Mobile JKN.
5. Meningkatkan kecepatan dalam menanggapi dan menyelesaikan keluhan dari pengguna.
6. Melakukan survei kepada pengguna untuk memahami permasalahan spesifik yang mereka hadapi.
7. Meningkatkan keamanan dalam hal keamanan data yang digunakan dalam mengakses aplikasi mobile JKN

Saran ini menegaskan bahwa karena adanya masalah terkait Kualitas Pelayanan dan Kepuasan Peserta Lanjut Usia, saran penulis untuk meningkatkan Kualitas Pelayanan perusahaan sebaiknya memperhatikan ketulusan dalam melayani, jaminan dalam memberikan pelayanan, rasa aman harus muncul dalam

diri peserta lewat pelayanan yang diberikan serta akses yang mudah dijangkau bagi peserta lanjut usia agar supaya dapat meningkatkan Kualitas Pelayanan. Perusahaan dan peserta lanjut usia sebisanya dapat menciptakan lingkungan kerja yang nyaman sehingga tidak terjadi *turn over* dalam Perusahaan sehingga dapat mengganggu Kualitas Pelayanan. Perusahaan melakukan monitoring dan evaluasi sehingga dapat mengetahui apasaja yang masih kurang dari fitur yang disediakan melalui aplikasi mobile JKN terutama bagi pengguna peserta lanjut usia. BPJS Kesehatan harus terus berinovasi dalam memberikan kemudahan administrasi bagi peserta lanjut usia lewat aplikasi mobile JKN yang digunakan, sehingga mampu memberikan kepuasan dan tingkat kepercayaan bagi peserta lanjut usia. Hal ini akan menjadi daya Tarik bagi peserta lanjut usia bahwa BPJS Kesehatan mampu menjawab permasalahan yang mereka hadapi dalam aktivitas program Jaminan Kesehatan Nasional. Jika perusahaan mampu melaksanakan implementasi tersebut akan dapat meningkatkan Kualitas Pelayanan sehingga tercapainya visi & misi serta tujuan perusahaan yaitu mencapai cakupan kesehatan semesta seperti motto dari BPJS Kesehatan “Dengan Gotong Royong Semua Tertolong” dan terciptanya perusahaan yang sehat dan meningkatnya kepercayaan masyarakat terhadap perusahaan.

DAFTAR PUSTAKA

BUKU :

- Irawan, H. (2015). Prinsip-prinsip Kepuasan Pelanggan. Jakarta: PT Elex Media Komputindo.
- Kirk, R. E. (2013). *Experimental Design: Procedures for the Behavioral Sciences* (4th ed.). Thousand Oaks, CA: Sage Publications.
- Kotler, P. (2014). *Marketing Management* (15th edition). Pearson Education Limited.
- Kotler, P., & Keller, K. L. (2009). *Manajemen Pemasaran* (Edisi 13, Jilid 1). Jakarta: Erlangga.
- Lovelock, C., & Wirtz, J. (2016). *Services Marketing: People, Technology, Strategy*. 8th Edition. World Scientific Publishing.
- Rasjid, E., & Makinggung, J. (2025). *Kualitas Layanan*, Jombang : Askara Sastra Media
- Rolando, J. (2018). *Faktor-Faktor Kualitas Pelayanan*. [Skripsi]. Jakarta: Kwik Kian Gie School of Business.
- Sinambela, L. P. (2014). *Metode Penelitian Kuantitatif*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Siregar, S. (2011). *Metode Penelitian Kuantitatif: Dilengkapi dengan Perbandingan Perhitungan Manual & SPSS*. Jakarta: Kencana.
- Siregar, S. (2011). *Metode Penelitian Kuantitatif: Dilengkapi Perbandingan Perhitungan Manual & SPSS*. Jakarta: Kencana.
- Sugiyono. (2012). *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Sugiyono. (2013). *Metode Penelitian Kualitatif, Kuantitatif, dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Sugiyono. (2014). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Sugiyono. (2014). *Metode Penelitian Manajemen*. Bandung: Alfabeta.
- Sugiyono. (2016). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*. Bandung: Alfabeta.

Sugiyono. (2016). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung: Alfabeta.

Tjiptono, F. (2001). *Manajemen Pemasaran Jasa* (Edisi pertama). Yogyakarta: Andi Offset.

Tjiptono, F. (2012). *Manajemen Jasa*. Yogyakarta: Andi.

Tjiptono, F., & Chandra, G. dalam Mahira, dkk. (2021). Kepuasan dapat dipahami sebagai upaya yang cukup untuk mencapai suatu tujuan.

Wilson, A., & Brown, J. (2021). *Service Quality and Customer Satisfaction in Online and Offline Environments*. New York: Academic Press

JURNAL :

Ardiansyah, Imam. (2019). Motivasi Intrinsik, Motivasi Ekstrinsik, Kecerdasan Spiritual, dan Tekanan Anggaran Waktu terhadap Kinerja Akuntan Publik di Jawa Tengah. *Jurnal Manajemen Tools*, 4(1), 75–84.

Arey, A., & Sanjaya, R. (2021). Analisis Pengaruh Kualitas Layanan Dalam Meningkatkan Kepuasan Pengguna Aplikasi MYRAS Menggunakan Metode WEBQUAL. *Jurnal Sistem Informasi*, 17(2), 101-115.

Bahri, S., Damayanti, L., & Musdalifah. (2022). Analisis Kualitas Pelayanan Aplikasi Mobile JKN Menggunakan Service Quality. *Jurnal Ilmiah Mandala Education*, 8(4), 1296-1305.

Davis, F. D. (1989). Perceived Usefulness, Perceived Ease of Use, and User Acceptance of Information Technology. *MIS Quarterly*, 13(3), 319-340.

Derdameza, R. A. (2023). Pengaruh Kemudahan Penggunaan dan Kualitas Layanan terhadap Kepuasan Pengguna Dompot Digital OVO (Studi Kasus Masyarakat Solo Raya). Skripsi, Universitas Islam Negeri Raden Mas Said Surakarta.

Fatmawati, A. (2015). Pengaruh Kemudahan Penggunaan, Persepsi Manfaat, dan Kepercayaan Terhadap Minat Ulang Penggunaan Sistem Informasi Akademik Online. *Jurnal Ekonomi dan Bisnis*, 18(1), 12-23.

Fauzia, N. (2024). Pendidikan Kesehatan JKN Mobile bagi Lansia. *Jurnal Promosi Kesehatan Indonesia*, 16(1), 25-34.

Guimaraes, T., et al. (2003). Penggunaan kepuasan pengguna untuk mengukur kualitas sistem dapat menghasilkan penilaian subjektif. *Jurnal Akuntansi dan Keuangan*, Vol. 8, No. 1, Mei 2006, hlm. 52-62.

- Harlan, D. (2014). Pengaruh Kemudahan Penggunaan, Kepercayaan dan Risiko Persepsian Terhadap Minat Bertransaksi Menggunakan E-Banking pada UMKM di Kota Medan. *Smart Goals: Jurnal Bisnis Digital dan Manajemen*, 1(1), 34-39.
- Hawini, R., Hewu, R., & Putri, D. (2022). Evaluasi dan Perancangan Antarmuka Aplikasi Pelayanan Kesehatan Mobile bagi Lansia. *Jurnal Teknologi dan Informasi Kesehatan*, 12(1), 78-90.
- Hawini, R., Wulan, N., & Sukardi, A. (2022). Evaluasi Antarmuka Aplikasi Pelayanan Kesehatan Mobile bagi Lansia (ISO 9241-11). *Jurnal Teknologi dan Informasi Kesehatan*, 12(2), 89-98.
- Julianti, A., Sihombing, R., & Kurniawan, B. (2022). Kepuasan Pengguna Mobile JKN di Tangerang Memakai Model Delone & McLean. *Jurnal Teknologi dan Sistem Informasi*, 10(2), 150-160.
- Kim, D., Lee, H., & Kim, S. (2022). Service Quality and Ease of Use in E-commerce: Their Impact on User Satisfaction. *Journal of Internet Commerce*, 21(1), 50-67.
- Kurnia, I. (2024). Analisis Kepuasan Pengguna Antrean Online pada Mobile JKN menggunakan EUCS. *Jurnal Sistem Informasi Kesehatan*, 13(1), 35-45.
- Miles, M. B., & Huberman, A. M. (1994). *Qualitative Data Analysis: An Expanded Sourcebook* (2nd ed.). Thousand Oaks, CA: SAGE Publications.
- Nihriroh, N., Hidayat, A., & Mulyani, E. (2024). Analisis Kepuasan Peserta Terhadap Mobile JKN Menggunakan Importance-Performance Analysis (IPA). *Jurnal Administrasi Kesehatan Indonesia*, 12(1), 45-58.
- Oliver, R.L. (1997) dalam Pawirosumarto, S. (2016). Kepuasan didefinisikan sebagai evaluasi terhadap produk atau jasa yang memberikan tingkat kesenangan tertentu terkait pemenuhan keinginan pengguna pada berbagai tingkatan.
- Parasuraman, A., Zeithaml, V. A., & Berry, L. L. (1985). A Conceptual Model of Service Quality and Its Implications for Future Research. *Journal of Marketing*, 49, 41–50.
- Parasuraman, A., Zeithaml, V. A., & Berry, L. L. (1988). SERVQUAL: A multiple-item scale for measuring consumer perceptions of service quality. *Journal of Retailing*, 64(1), 12-40.

- Pasharibu, V. D., Christian, S., & Immanuel, D. M. (2018). Pengaruh kualitas produk dan kualitas layanan terhadap keputusan pembelian konsumen di Optik Sejahtera Depok. *Jurnal Mahasiswa Ekonomi & Bisnis*, 4(1), 155–163.
- Pawirosumarto, Suharno. (2016). Pengaruh Kualitas Sistem, Kualitas Informasi, dan Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Pengguna Sistem E-Learning. *MIX: Jurnal Ilmiah Manajemen*, Vol. VI, No. 3, Oktober 2016, hlm. 416–433.
- Rahardjo, Mudjia. 2012. *Triangulasi dalam Penelitian Kualitatif*.
- Shankar, A., Chalasani, S., dan Singh, R. (2019). "Service Quality and Customer Satisfaction: A Review of Literature." Dalam *Derdameza, R. A. (2023). Pengaruh Kemudahan Penggunaan dan Kualitas Layanan terhadap Kepuasan Pengguna Dompot Digital OVO*. Skripsi, IAIN Surakarta.
- Soebiantoro, M. M. K. U. (2022). Pengaruh Persepsi Manfaat, Persepsi Kemudahan, dan Kepercayaan Terhadap Minat Menggunakan Layanan Dompot Digital. Skripsi, IAIN Surakarta.
- Syamsul Bahri, dkk. (2022). Analisis Kualitas Pelayanan Aplikasi Mobile JKN BPJS Kesehatan Menggunakan Metode Service Quality (SERVQUAL). *Indonesian Economic Journal (IEJ)*, 11(2).
- Yuhelmy, Y. F. (2025). Inovasi dan Efektivitas Penggunaan Aplikasi Mobile JKN Terhadap Kepuasan Peserta BPJS Kesehatan Rokan Hulu. *Jurnal Manajemen dan Pelayanan Kesehatan*, 13(2), 112-124.

LAMPIRAN

KUISIONER 1

Petunjuk bagian 1:

Berdasarkan pengalaman anda sebagai peserta lanjut usia di BPJS Kesehatan Cabang Utama Manado, anda diminta untuk menunjukkan seberapa jauh persetujuan anda terhadap pernyataan-pernyataan tentang BPJS Kesehatan.

Pada kolom sebelah kiri anda diminta memberikan pernyataan seberapa besar harapan/expektasi anda terhadap pernyataan-pernyataan tentang BPJS Kesehatan sementara pada kolom sebelah kanan anda diminta memberikan pernyataan seberapa besar penilaian/persepsi anda terhadap kondisi yang ada di BPJS Kesehatan.

Caranya, lingkari “1” jika anda sangat tidak setuju dengan pernyataan, atau lingkari “5” jika anda sangat setuju dengan pernyataan.

Keterangan:

Sangat Setuju : Nilai 5
 Setuju : Nilai 4
 Ragu-ragu : Nilai 3
 Tidak Setuju : Nilai 2
 Sangat Tidak Setuju : Nilai 1

Contoh:

NO	Daftar Pertanyaan	Harapan					Kenyataan				
		STP	TP	RR	P	SP	STP	TP	RR	P	SP
Reliability											
1	Pelayanan selalu dilakukan tepat waktu	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5

NO	Daftar Pertanyaan	Harapan					Kenyataan				
		STP	TP	RR	P	SP	STP	TP	RR	P	SP
Greeting											
1	Petugas BPJS menyapa dengan ramah saat saya menghubungi layanan aplikasi mobile JKN	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5
2	Saya merasa disambut dengan baik saat meminta bantuan bagaimana caranya menggunakan aplikasi mobile JKN	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5
3	Terdapat salam pembuka yang sopan saat saya meminta bantuan untuk mengakses layanan aplikasi mobile JKN	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5
4	Saya merasa dihargai saat pertama kali menggunakan aplikasi mobile JKN	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5
5	Petugas memberikan salam yang sesuai saat menghubungi saya terkait layanan aplikasi mobile JKN	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5
Responsiveness											
6	Petugas segera merespons keluhan saya mengenai aplikasi mobile JKN	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5
7	Saya mendapatkan jawaban cepat saat mengalami kendala pada mobile JKN	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5
8	Layanan aplikasi mobile JKN memberikan solusi dengan cepat saat dibutuhkan	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5
9	Petugas BPJS tanggap terhadap pertanyaan saya melalui aplikasi	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5
10	Saya tidak perlu menunggu lama untuk mendapatkan respons dari layanan aplikasi mobile JKN	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5
Attentiveness											
11	Petugas memperhatikan dengan baik kebutuhan saya sebagai lansia	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5
12	Saya merasa didengar saat menjelaskan masalah saya pada mobile JKN	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5
13	Saya merasa ada perhatian khusus terhadap penggunaan lansia dalam layanan ini	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5

14	Aplikasi mobile JKN memperhatikan kemudahan bagi pengguna lanjut usia	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5
15	Petugas dengan cermat memahami keluhan saya sebagai peserta lanjut usia	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5
Sincerity											
16	Petugas menunjukkan ketulusan daalam membantu saya menggunakan aplikasi mobile JKN	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5
17	Saya merasa bahwa pelayanan yang saya terima diberikan dengan tulus	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5
18	Petugas tidak terkesan terburu-buru melayani saya	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5
19	Saya merasa petugas ingin benar-benar membantu, bukan menjalankan tugas	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5
20	Pelayanan yang diberikan terasa tulus dan tidak dibuat-buat	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5
Specify											
21	Informasi yang diberikan oleh petugas sesuai dengan masala yang saya hadapi	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5
22	Panduan penggunaan aplikasi mobile JKN sangat jelas dan sesuai kebutuhan saya	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5
23	Saya mendapatkan solusi yang tepat dan tidak umum saja	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5
24	Penjelasan yang diberikan disesuaikan dengan kondisi saya sebagai lansia	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5
25	Petugas tidak memberikan jawaban yang bersifat umum	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5
Ownership											
26	Pelayanan yang saya terima menunjukkan bahwa petugas peduli akan kepuasan saya	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5
27	Petugas merasa bertanggungjawab menyelesaikan masalah saya	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5
28	Saya tidak diarahkan ke pihak lain tanpa alasan	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5
29	Petugas menindaklanjuti keluhan saya sampai selesai	1	2	3	4	5	1	2	2	4	5
30	Saya merasa saya menjadi prioritas petugas	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5
Positivity											

31	Petugas memberikan layanan dengan sikap positif dan menyenangkan	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5
32	Saya merasa lebih tenang karena pelayanan yang diberikan sangat bersahabat	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5
33	Nada bicara petugas membuat saya nyaman	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5
34	Layanan aplikasi mobile JKN memberikan suasana yang menyenangkan bagi saya	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5
35	Aplikasi ini dirancang dengan tampilan yang membuat saya merasa optimis menggunakannya	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5
<i>Emphaty</i>											
36	Petugas memahami kesulitan saya sebagai peserta lanjut usia	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5
37	Saya merasa diperlakukan dengan pengertian dan sabar	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5
38	Ada perhatian khusus terhadap keterbatasan saya sebagai lansia	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5
39	Petugas menunjukkan empati saat saya kesulitan menggunakan aplikasi	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5
40	Aplikasi mobile JKN terasa ramah bagi pengguna lansia	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5
<i>Respect</i>											
41	Saya diperlakukan dengan hormat oleh petugas layanan aplikasi mobile JKN	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5
42	Tidak ada perlakuan merendahkan karena usia saya	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5
43	Petugas menggunakan bahasa yang sopan dan menghargai saya	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5
44	Semua pertanyaan dijawab dengan penuh penghormatan	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5
45	Saya merasa dihargai sebagai peserta BPJS	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5
<i>Security</i>											
46	Data pribadi saya aman saat menggunakan aplikasi mobile JKN	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5
47	Saya tidak khawatir informasi saya disalahgunakan	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5
48	Aplikasi ini memiliki fitur keamanan yang membuat saya tenang	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5

49	Saya merasa aman dalam melakukan aktivitas di aplikasi mobile JKN	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5
50	Keamanan penggunaan aplikasi menjadi prioritas utama	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5
<i>Access</i>											
51	Aplikasi mobile JKN mudah saya akses sebagai lansia	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5
52	Saya tidak mengalami kesulitan saat mengunduh atau membuka aplikasi	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5
53	Fitur dalam aplikasi mudah diakses oleh saya	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5
54	Petunjuk penggunaan sangat membantu saya dalam mengakses layanan	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5
55	Saya bisa mendapatkan layanan tanpa harus datang ke kantor BPJS Kesehatan	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5
<i>Assurance</i>											
56	Memberikan layanan yang konsisten	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5
57	Memberikan jaminan kepuasan kepada peserta lanjut usia	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5
58	Peserta Lanjut Usia Merasa yakin bahwa Petugas memiliki keahlian dalam bekerja	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5
59	Memberikan penjelasan dengan percaya diri	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5
60	Lingkungan BPJS Kesehatan memberikan kesan profesional	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5

KUISIONER 2

PERTANYAAN VARIABEL X

1. Saya merasa disambut dengan baik oleh petugas BPJS Kesehatan saat menjelaskan cara penggunaan aplikasi mobile JKN (Greeting)
A. Sangat Setuju B.Setuju C.Kurang Setuju D.Tidak Setuju
E. Sangat Tidak Setuju
2. Petugas BPJS Kesehatan merespon pertanyaan saya mengenai penggunaan aplikasi mobile JKn dengan cepat (Responsiveness)
A. Sangat Setuju B.Setuju C.Kurang Setuju D.Tidak Setuju
E. Sangat Tidak Setuju
3. Petugas BPJS Kesehatan memberikan perhatian penuh dan tidak terburu-buru melayani saya sebagai peserta lanjut usia (Attentiveness)
A. Sangat Setuju B.Setuju C.Kurang Setuju D.Tidak Setuju
E. Sangat Tidak Setuju
4. Petugas berkomunikasi dengan bahasa yang mudah dimengerti dan tidak merendahkan (Respect)
A. Sangat Setuju B.Setuju C.Kurang Setuju D.Tidak Setuju
E. Sangat Tidak Setuju
5. Petugas berusaha memahami kesulitan yang saya alami dan memberikan solusi yang sesuai dengan kebutuhan saya (Emphaty)
A. Sangat Setuju B.Setuju C.Kurang Setuju D.Tidak Setuju
E. Sangat Tidak Setuju
6. Petugas BPJS Kesehatan memberikan jawaban yang sangat jelas dan terperinci sesuai pertanyaan saya (Spesific)
A. Sangat Setuju B.Setuju C.Kurang Setuju D.Tidak Setuju
E. Sangat Tidak Setuju
7. Saya merasa petugas BPJS Kesehatan memberikan pelayanan dengan senyum dan semangat yang positif (Positivity)
A. Sangat Setuju B.Setuju C.Kurang Setuju D.Tidak Setuju
E. Sangat Tidak Setuju

8. Petugas tidak melempar-lemparkan masalah saya kebagian lain (Ownership)
A. Sangat Setuju B.Setuju C.Kurang Setuju D.Tidak Setuju
E. Sangat Tidak Setuju
9. Pelayanan yang diberikan petugas BPJS terasa tulus melalui nada bicara dan Bahasa tubuh saat melayani (Sincerity)
A. Sangat Setuju B.Setuju C.Kurang Setuju D.Tidak Setuju
E. Sangat Tidak Setuju
10. Petugas BPJS Kesehatan terlihat profesional dalam menangani dokumen atau informasi rahasia saya (Security)
A. Sangat Setuju B.Setuju C.Kurang Setuju D.Tidak Setuju
E. Sangat Tidak Setuju
11. Informasi yang diberikan petugas BPJS mengenai penggunaan aplikasi sangat jelas, sehingga saya yakin dengan langkah-langkah yang harus saya lakukan (Assurance)
A. Sangat Setuju B.Setuju C.Kurang Setuju D.Tidak Setuju
E. Sangat Tidak Setuju
12. Sangat mudah untuk menghubungi petugas BPJS Kesehatan, baik secara langsung maupun melalui telepon atau media digital (Access)
A. Sangat Setuju B.Setuju C.Kurang Setuju D.Tidak Setuju
E. Sangat Tidak Setuju

PERTANYAAN VARIABEL Y

1. Pengguna puas dengan cara disambut saat menggunakan aplikasi mobile JKN (*Greeting*)
 - A. Sangat Setuju B.Setuju C.Kurang Setuju D.Tidak Setuju
 - E. Sangat Tidak Setuju
2. Pengguna puas dengan kecepatan respons terhadap layanan yang diberikan aplikasi mobile JKN (*Responsiveness*)
 - A. Sangat Setuju B.Setuju C.Kurang Setuju D.Tidak Setuju
 - E. Sangat Tidak Setuju
3. Aplikasi mobile JKN mengingatkan secara proaktif tentang hal-hal penting (misalnya : pembayaran iuran atau jadwal kunjungan) yang membantu saya sebagai peserta lansia (*Attentiveness*)
 - A. Sangat Setuju B.Setuju C.Kurang Setuju D.Tidak Setuju
 - E. Sangat Tidak Setuju
4. Pengguna merasa dihormati saat berinteraksi dengan layanan mobile JKN (*Respect*)
 - A. Sangat Setuju B.Setuju C.Kurang Setuju D.Tidak Setuju
 - E. Sangat Tidak Setuju
5. Aplikasi ini terasa dibuat dengan memperhatikan kebutuhan pengguna seperti saya yang sudah lanjut usia,seperti pengurusan administrasi BPJS Kesehatan sudah bisa melalui aplikasi tanpa harus datang ke kantor BPJS Kesehatan (*Emphaty*)
 - A. Sangat Setuju B.Setuju C.Kurang Setuju D.Tidak Setuju
 - E. Sangat Tidak Setuju
6. Saat mencari informasi tentang layanan dan fasilitas kesehatan ,aplikasi ini memberikan detail yang spesifik dan akurat yang saya butuhkan (*Spesific*)
 - A. Sangat Setuju B.Setuju C.Kurang Setuju D.Tidak Setuju
 - E. Sangat Tidak Setuju

7. Menggunakan aplikasi mobile JKN membuat saya merasa lebih tenang dan tidak khawatir tentang urusan BPJS Kesehatan (*Positivity*)
A. Sangat Setuju B.Setuju C.Kurang Setuju D.Tidak Setuju
E. Sangat Tidak Setuju
8. Proses pembayaran iuran bulanan terasa mudah dan berada dibawah kendali saya saat menggunakan aplikasi mobile JKN (*Ownership*)
A. Sangat Setuju B.Setuju C.Kurang Setuju D.Tidak Setuju
E. Sangat Tidak Setuju
9. Aplikasi mobile JKN benar-benar peduli dengan kebutuhan dan pengeluaran saya sebagai peserta lanjut usia (*Sincerity*)
A. Sangat Setuju B.Setuju C.Kurang Setuju D.Tidak Setuju
E. Sangat Tidak Setuju
10. Saya merasa data pribadi dan riwayat kesehatan saya aman saat menggunakan aplikasi ini (*Security*)
A. Sangat Setuju B.Setuju C.Kurang Setuju D.Tidak Setuju
E. Sangat Tidak Setuju
11. Pengguna puas terhadap Aplikasi mobile JKN yang cepat dan mudah saat anda melakukan proses registrasi atau login pertama kali (*Access*)
A. Sangat Setuju B.Setuju C.Kurang Setuju D.Tidak Setuju
E. Sangat Tidak Setuju
12. Proses-proses penting,seperti pendaftaran antrean atau pengajuan keluhan di aplikasi mobile JKN terasa aman dan terjamin (*Assurance*)
A. Sangat Setuju B.Setuju C.Kurang Setuju D.Tidak Setuju
E. Sangat Tidak Setuju

Lampiran Tabulasi Data Service Quality *Grassoper*+++[illegible]

Lampiran Tabulasi Data Service Quality *Grassoper*+++

[illegible]

Lampiran 2, Skor Kualitas Pelayanan (X), Dari 36 responden

Identitas Responden	SKOR KUALITAS PELAYANAN (X)												Skor
	G	R	A	S	S	O	P	E	R	S	A	A	Total
1	5	5	4	3	2	2	5	2	2	3	2	3	38
2	5	5	5	5	5	5	5	5	5	2	5	5	57
3	5	5	5	2	5	2	3	3	5	1	2	1	39
4	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	59
5	5	5	3	2	5	4	5	3	4	3	1	1	41
6	5	4	5	1	2	2	3	3	3	1	2	1	32
7	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	59
8	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	60
9	5	5	5	4	3	5	5	5	4	4	3	2	50
10	4	4	5	5	3	5	2	5	5	2	1	2	43
11	5	5	3	3	2	3	3	3	4	1	3	1	36
12	5	5	5	4	5	5	5	5	5	4	3	5	56
13	4	5	4	1	1	2	2	3	3	1	1	1	28
14	5	5	5	3	3	4	5	5	5	3	5	3	51
15	5	4	5	5	3	5	3	5	3	5	3	3	49
16	5	5	5	3	5	5	4	3	5	4	4	4	52
17	5	5	4	1	4	3	2	5	3	1	1	1	35
18	5	5	5	5	5	5	4	5	4	5	1	1	50
19	5	5	5	1	2	2	3	2	2	1	1	1	30
20	4	5	5	5	5	5	4	5	5	3	5	5	56
21	5	5	4	2	4	3	5	2	5	4	2	1	42
22	5	5	5	5	4	5	5	5	4	4	1	3	51
23	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	4	5	58
24	5	5	5	5	4	5	5	5	3	5	2	5	54
25	5	3	4	5	5	5	5	4	5	4	5	5	55
26	5	5	5	5	5	4	4	5	3	4	1	1	47
27	5	5	5	1	5	5	5	5	4	1	5	2	48
28	4	4	2	2	3	2	1	1	3	1	1	1	25
29	5	4	4	1	5	5	2	5	3	1	1	1	37
30	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	4	58
31	4	5	4	1	1	5	3	5	3	2	1	1	35
32	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	59
33	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	60
34	5	5	5	1	3	4	2	5	5	1	1	1	38
35	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	3	5	57
36	5	5	5	1	1	5	3	4	4	1	1	1	36
TOTAL	175	173	166	122	140	151	142	153	147	111	101	100	1681
RATA2	4.86	4.81	4.61	3.39	3.89	4.19	3.94	4.25	4.08	3.08	2.81	2.78	46.69
PERTANYAAN	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	

Lampiran 3, Skor Kepuasan Peserta Lanjut Usia (Y), Dari 36 responden

Identitas Responden	SKOR KEPUASAN PELANGGAN (Y)												Skor
	G	R	A	S	S	O	P	E	R	S	A	A	Total
1	5	5	5	1	5	5	4	5	5	3	1	1	45
2	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	4	5	58
3	5	5	5	4	3	5	5	4	5	2	1	2	46
4	5	4	4	3	3	1	3	3	5	1	2	1	35
5	5	3	5	1	3	3	5	3	2	3	1	1	35
6	5	4	5	1	4	1	5	1	5	1	4	2	38
7	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	58
8	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	59
9	5	5	5	5	5	4	3	5	4	4	5	2	52
10	5	5	4	3	5	5	4	3	5	2	4	4	49
11	5	3	3	1	3	1	3	2	2	2	1	1	27
12	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	3	5	58
13	5	4	5	1	1	2	3	2	4	1	3	2	33
14	5	5	5	2	5	5	4	5	5	5	5	1	52
15	4	5	4	5	5	3	3	5	5	5	5	1	50
16	5	5	5	5	5	5	5	4	5	4	3	2	53
17	5	4	5	2	5	5	2	3	2	1	2	4	40
18	5	5	5	5	5	5	3	5	5	4	5	5	57
19	5	4	5	2	5	1	3	3	3	2	1	1	35
20	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	3	3	55
21	5	5	4	1	5	5	3	5	3	2	4	5	47
22	5	5	5	5	3	5	2	5	5	5	5	3	53
23	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	59
24	5	5	5	4	4	5	3	5	5	5	4	5	55
25	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	3	5	57
26	5	5	5	1	5	5	5	5	5	1	2	5	49
27	5	5	4	1	2	1	3	4	5	1	1	1	33
28	4	3	2	1	3	2	4	4	3	1	1	1	29
29	5	5	4	1	4	5	2	5	5	2	2	2	42
30	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	59
31	5	5	4	1	5	3	3	5	5	1	1	2	40
32	4	5	5	5	5	5	5	5	4	4	5	2	54
33	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	3	3	55
34	5	5	5	2	5	5	4	5	5	2	1	1	45
35	5	5	5	5	5	5	5	5	5	2	5	5	57
36	5	5	3	1	5	3	3	3	5	1	2	5	41
TOTAL	177	168	166	112	158	145	140	153	162	111	111	107	1492
RATA2	4.92	4.67	4.61	3.11	4.39	4.03	3.89	4.25	4.50	3.08	3.08	2.97	47.50
PERTANYAAN	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	

N/2	R	N	r	N	r
3	0.997	27	0.381	55	0.276
4	0.950	28	0.374	60	0.254
5	0.878	29	0.367	65	0.244
6	0.811	30	0.361	70	0.235
7	0.754	31	0.355	75	0.267
8	0.707	32	0.349	80	0.220
9	0.666	33	0.344	85	0.213
10	0.632	34	0.339	90	0.207
11	0.602	35	0.325	95	0.202
12	0.576	36	0.320	100	0.195
13	0.553	37	0.316	125	0.176
14	0.532	38	0.312	150	0.159
15	0.514	39	0.308	175	0.148
16	0.497	40	0.304	200	0.138
17	0.482	41	0.301	300	0.113
18	0.468	42	0.297	400	0.098
19	0.456	43	0.294	500	0.088
20	0.444	44	0.293	600	0.080
21	0.433	45	0.292	700	0.074
22	0.423	46	0.291	800	0.070
23	0.413	47	0.288	900	0.065
24	0.404	48	0.284	1000	0.062
25	0.396	49	0.281		
26	0.388	50	0.279		

Lampiran 4, Tabel Statistik r *Product Moment*

Lampiran 5, Tabel Nilai t

d.f.	TINGKAT SIGNIFIKANSI						
Dua Sisi	20%	10%	5%	2%	1%	0,2%	0,1%
Satu Sisi	10%	5%	2,5%	1%	0,5%	0,1%	0,05%
1	3,078	6,314	12,706	31,821	63,657	318,309	636,619
2	1,886	2,920	4,303	6,965	9,925	22,327	31,599
3	1,638	2,353	3,182	4,541	5,841	10,215	12,924
4	1,533	2,132	2,776	3,747	4,604	7,173	8,610
5	1,476	2,015	2,571	3,365	4,032	5,893	6,869
6	1,440	1,943	2,447	3,143	3,707	5,208	5,959
7	1,415	1,895	2,365	2,998	3,499	4,785	5,408
8	1,397	1,860	2,306	2,896	3,355	4,501	5,041
9	1,383	1,833	2,262	2,821	3,250	4,297	4,781
10	1,422	1,812	2,228	2,764	3,169	4,144	4,587
11	1,363	1,796	2,201	2,718	3,106	4,025	4,442
12	1,356	1,782	2,179	2,681	3,055	3,930	4,318
13	1,350	1,771	2,160	2,650	3,012	3,852	4,221
14	1,345	1,761	2,145	2,624	2,977	3,787	4,140
15	1,341	1,753	2,131	2,602	2,947	3,733	4,073
16	1,342	1,746	2,120	2,583	2,921	3,686	4,015
17	1,333	1,740	2,110	2,567	2,898	3,646	3,965
18	1,330	1,734	2,101	2,552	2,878	3,610	3,922
19	1,328	1,729	2,093	2,539	2,861	3,579	3,883
20	1,325	1,725	2,086	2,528	2,845	3,552	3,850
21	1,323	1,721	2,080	2,518	2,831	3,527	3,819
22	1,321	1,717	2,074	2,508	2,819	3,505	3,792
23	1,319	1,714	2,069	2,500	2,807	3,485	3,768
24	1,318	1,711	2,064	2,492	2,797	3,467	3,745
25	1,316	1,708	2,060	2,485	2,787	3,450	3,725
26	1,315	1,706	2,056	2,479	2,779	3,435	3,707
27	1,314	1,703	2,052	2,473	2,771	3,421	3,690
28	1,313	1,701	2,048	2,467	2,763	3,408	3,674
29	1,311	1,699	2,045	2,462	2,756	3,396	3,659
30	1,310	1,697	2,042	2,457	2,750	3,385	3,646
31	1,309	1,696	2,040	2,453	2,744	3,425	3,633
32	1,309	1,694	2,042	2,449	2,738	3,365	3,622
33	1,308	1,692	2,035	2,445	2,733	3,356	3,611
34	1,307	1,691	2,032	2,441	2,728	3,348	3,601
35	1,306	1,690	2,030	2,438	2,724	3,340	3,591
36	1,306	1,688	2,028	2,434	2,719	3,333	3,582
37	1,305	1,687	2,026	2,431	2,715	3,326	3,574
38	1,304	1,686	2,024	2,429	2,712	3,319	3,566
39	1,304	1,685	2,023	2,426	2,708	3,313	3,558
40	1,303	1,684	2,021	2,423	2,704	3,307	3,551

[illegible]

Lampiran 8, Reabilitas Kualitas Pelayanan

	<i>Column 1</i>	<i>Column 2</i>
Ganjil	1	
Genap	0.858057	1

Lampiran 9, Reabilitas Kepuasan Peserta Lanjut Usia

	<i>Column 1</i>	<i>Column 2</i>
Ganjil	1	
Genap	0.850006	1