

ABSTRAK

Latar Belakang: BPJS Kesehatan telah mengimplementasikan *Mobile JKN* sebagai inovasi untuk mempermudah peserta JKN dalam mendapatkan pelayanan. Namun, implementasinya masih belum ideal dikarenakan pengguna mengalami kesulitan dalam hal registrasi, lamanya kode OTP yang dikirimkan, desain *user interface* yang kompleks, serta kesulitan saat melakukan *login*. Tingkat efektivitas berdasarkan peran kebermanfaatan dan kepuasan pengguna menjadi indikator keberhasilan implementasi *Mobile JKN*. Sejauh ini, penelitian terkait efektivitas penggunaan *Mobile JKN* di BPJS Kesehatan Cabang Yogyakarta belum pernah dilakukan.

Tujuan: Menganalisis faktor-faktor yang mempengaruhi tingkat efektivitas penggunaan *Mobile JKN* di BPJS Kesehatan Cabang Yogyakarta dengan kerangka PIECES.

Metode: Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan rancangan *cross-sectional*. Jumlah sampel dalam penelitian ini sebanyak 68 responden yang dipilih melalui metode *simple random sampling*. Data dikumpulkan melalui observasi dan kuesioner. Analisis data yang digunakan yaitu analisis univariat menggunakan *Microsoft Excel 2016*, analisis bivariat menggunakan uji korelasi Pearson, dan analisis multivariabel menggunakan uji regresi linear berganda dengan bantuan *software SPSS* versi 29.0.1.0.

Hasil: Hasil uji korelasi Pearson menunjukkan bahwa seluruh aspek PIECES memiliki hubungan dan pengaruh terhadap efektivitas penggunaan *Mobile JKN* dengan nilai sig 0,000 dan 0,001. Faktor yang paling dominan mempengaruhi efektivitas penggunaan *Mobile JKN* berdasarkan hasil uji regresi linear berganda adalah aspek *performance*, dan secara simultan seluruh aspek PIECES mempengaruhi tingkat efektivitas penggunaan *Mobile JKN*.

Kesimpulan: Penelitian ini membuktikan bahwa aspek *performance* menjadi faktor paling dominan yang mempengaruhi efektivitas penggunaan *Mobile JKN*. Sehingga perlu upaya lebih lanjut untuk mengoptimalkan aspek *performance* agar implementasi *Mobile JKN* semakin efektif.

Kata Kunci : efektivitas, kepuasan, *mobile JKN*, BPJS, PIECES.

ABSTRACT

Background: BPJS Kesehatan has implemented JKN Mobile to improve service accessibility for national health insurance participants. However, the implementation has challenges in enrollment, delays in sending OTP codes, complex user interface, and login difficulties. The effectiveness of JKN Mobile is measured by usability and user satisfaction. Currently, there is no research on the effectiveness of Mobile JKN at BPJS Kesehatan Branch Yogyakarta.

Objective: Analyze the factors that influence Mobile JKN's effectiveness at Health BPJS Branch Yogyakarta using PIECES framework.

Methods: This study used a quantitative approach with a cross-sectional design with a sample size of 68 respondents selected through the simple random sampling method. Data were collected through observation and questionnaires. Data analysis used univariate analysis using Microsoft Excel 2016, bivariate analysis using Pearson correlation test, and multivariable analysis using multiple linear regression test with SPSS software version 29.0.1.0.

Results: The Pearson correlation test results show that all aspects of PIECES have a relationship and influence on the effectiveness of using Mobile JKN with sig values of 0.000 and 0.001. The most dominant factor influencing the effectiveness of using Mobile JKN based on the results of multiple linear regression tests is performance aspect, and simultaneously PIECES aspects affect the effectiveness of using Mobile JKN.

Conclusion: The study indicates that performance aspect has the most significant impact on the effectiveness of using Mobile JKN. Therefore, it is imperative to make efforts to improve performance aspects for a more effective implementation of Mobile JKN.

Keyword : effectiveness, satisfaction, mobile JKN, BPJS, PIECES.