

ABSTRAK

Saat ini, perkembangan teknologi informasi yang pesat mendorong BPJS Kesehatan untuk melakukan inovasi digital. Salah satunya, sebagai solusi keluhan antrian panjang di kantor BPJS Kesehatan. Pada 15 November 2017 BPJS Kesehatan resmikan aplikasi yang bernama “*Mobile JKN*”. *Mobile JKN* hadir sebagai salah satu sarana untuk mempermudah kebutuhan peserta dan calon peserta JKN-KIS.

Konsep *E-Service Quality* atau yang merupakan versi baru dari *Service Quality*, menurut Goetsch Davis (Dalam Yamit, 2005: 8) *E-Service Quality* dikembangkan untuk mengevaluasi suatu pelayanan yang diberikan pada jaringan Internet. Chase, Jacobs, & Aquilano, Ho dan Lee (Dalam Jonathan, 2013: 105), menyebutkan terdapat 5 dimensi di dalam pengukuran *E-Service Quality*, yaitu *Information Quality*, *Security*, *Website Functionality*, *Customer Relationship*, dan *Responsiveness and Fulfillment*. *Information Quality* merupakan informasi yang tersedia pada sebuah situs yang merupakan komponen utama dari kualitas pelayanan yang dirasakan. *Security* dalam hal ini berkaitan dengan bagaimana sebuah situs terbukti dapat dipercaya bagi pelanggannya.

Adapun metode yang digunakan adalah metode kuantitatif dengan pendekatan survey. Tujuan dalam penelitian ini adalah untuk menganalisa Efektivitas *Electronic Service Quality* dan Kualitas Informasi Aplikasi *Mobile JKN* Terhadap Kepuasan Peserta BPJS Kesehatan Cabang Jakarta Barat’. Hasil penelitian ini adalah adanya hubungan yang signifikan antara e-service Quality, kualitas informasi *Mobile JKN*.

Teori yang diambil dalam penelitian ini adalah Teori Kualitas Sistem, Teori Kualitas Informasi dan teori Kepuasan Pengguna. Setelah melakukan serangkaian Analisa dan pengujian teori, sehingga penulis dapat menyimpulkan bahwa teori yang diuji adalah benar terjawab. Hasil ini sejalan dengan penelitian (Jaya & Sundari, 2017) yang menunjukkan bahwa Kualitas Sistem (X1) dan kualitas informasi (X2) berpengaruh baik secara bersama-sama terhadap kepuasan pengguna (Y) Sistem Informasi Penilaian. Nilai signifikan t untuk kualitas sistem lebih kecil dari α yang ditetapkan ($\alpha = 0,05$) yaitu 0,000. Selain itu, hasil pengujian ini juga menunjukkan nilai t hitung lebih besar dari nilai t tabel ($2,871 > 1,686$) untuk kualitas sistem informasi, Berdasarkan hasil pengujian tersebut maka dapat disimpulkan bahwa H_0 diterima dan Signifikansi untuk t kualitas informasi 0,000. Sehingga nilai probabilitas $0,00 < 0,005$ Dan nilai t hitung lebih besar dari t tabel ($2,973 > 1,686$), sehingga dapat diputuskan bahwa H_1 diterima. Artinya kualitas informasi berpengaruh positif terhadap kepuasan pengguna, hasil penelitian juga menyimpulkan bahwa kualitas sistem informasi memiliki pengaruh yang dominan terhadap kepuasan pengguna.

Kata Kunci: *Electronic Service Quality*, *Kualitas Informasi*, *Mobile JKN*

ABSTRACT

Currently, the rapid development of information technology has encouraged BPJS Kesehatan to carry out digital innovations. One of them is as a solution to complaints of long queues at the BPJS Kesehatan office. On November 15, 2017 BPJS Kesehatan inaugurated an application called "Mobile JKN". Mobile JKN is present as a means to facilitate the needs of JKN-KIS participants and prospective participants.

Konsep E-Service Quality or which is a new version of Service Quality, according to Goetsch Davis (Dalam Yamit, 2005: 8) E-Service Quality was developed to evaluate a service provided on the Internet network. Chase, Jacobs, & Aquilano, Ho and Lee (In Jonathan, 2013: 105), mentioned that there are 5 dimensions in the measurement of E-Service Quality, namely Information Quality, Security, Website Functionality, Customer Relationships, and Responsiveness and Fulfillment. Information Quality is information available on a site that is the main component of the perceived quality of service. Security in this case has to do with how a site proves trustworthy for its customers.

The method used is a quantitative method with a survey approach. The purpose of this study is to analyze the Effectiveness of Electronic Service Quality and Information Quality of the JKN Mobile Application on the Satisfaction of BPJS Kesehatan West Jakarta Branch Participants'. The result of this study is that there is a significant relationship between e-service Quality, the quality of Mobile JKN information.

The theories taken in this study are System Quality Theory, Information Quality Theory and User Satisfaction theory. After conducting a series of Analysis and testing of the theory, so that the author can conclude that the theory tested is correctly answered. This result is in line with research (Jaya & Sundari, 2017) which shows that System Quality (X1) and information quality (X2) have a good effect together on user satisfaction (Y) Assessment Information System. The significant value of t for system quality is less than the set α ($\alpha = 0.05$) which is 0.000. In addition, the results of this test also show that the calculated t value is greater than the table t value ($2.871 > 1.686$) for the quality of the information system, based on the results of the test, it can be concluded that H_0 is accepted and the Significance for t information quality is 0.000. So that the probability value of $0.00 < 0.005$ And the calculated value of t is greater than the table t ($2.973 > 1.686$), so it can be decided that H_1 is accepted. This means that the quality of information has a positive effect on user satisfaction, the results of the study also concluded that the quality of information systems has a dominant influence on user satisfaction.

Keyword: Electronic Service Quality, Information Quality, Mobile JKN