

INTISARI

Transformasi digital dalam layanan kesehatan menjadi strategi utama BPJS Kesehatan, salah satunya melalui aplikasi JKN Mobile yang mempermudah peserta mengakses informasi dan layanan secara mandiri. Namun, berdasarkan ulasan di Google PlayStore, masih ditemukan keluhan terkait kualitas sistem, informasi, dan layanan, yang berdampak pada kepuasan dan penggunaan aplikasi. Penelitian ini bertujuan mengukur tingkat kesuksesan implementasi aplikasi JKN Mobile di Kabupaten Banyumas dengan menggunakan model DeLone and McLean, yang mencakup enam variabel kualitas sistem, kualitas informasi, kualitas layanan, penggunaan, kepuasan pengguna, dan manfaat bersih. Data dikumpulkan dari 100 responden pengguna di seluruh kecamatan di Kabupaten Banyumas. Hasil uji hipotesis menunjukkan bahwa tujuh dari sembilan pengaruh langsung signifikan, di antaranya pengaruh kualitas informasi dan layanan terhadap penggunaan, serta kualitas sistem dan informasi terhadap kepuasan. Penggunaan juga terbukti memengaruhi kepuasan dan manfaat bersih, begitu pula kepuasan terhadap manfaat bersih. Namun, kualitas sistem tidak berpengaruh signifikan terhadap penggunaan, dan kualitas layanan tidak signifikan terhadap kepuasan. Uji pengaruh tidak langsung menunjukkan enam jalur signifikan, dengan kepuasan sebagai mediator dominan. Temuan ini menunjukkan bahwa kualitas informasi, penggunaan, dan kepuasan pengguna menjadi faktor utama dalam keberhasilan aplikasi JKN Mobile.

Kata kunci: JKN Mobile, Kesuksesan, DeLone and McLean

ABSTRACT

Digital transformation in healthcare services has become a key strategy of BPJS Kesehatan, one of which is through the JKN Mobile application that facilitates participants in independently accessing information and administrative services. However, based on user reviews on Google PlayStore, various complaints remain regarding system, information, and service quality, which affect user satisfaction and application usage. This study aims to measure the success level of the JKN Mobile application implementation in Banyumas Regency using the DeLone and McLean model, which includes six variables system quality, information quality, service quality, usage, user satisfaction, and net benefits. Data were collected from 100 respondents across all districts in Banyumas Regency. Hypothesis testing results show that seven out of nine direct relationships are significant, including the influence of information and service quality on usage, as well as system and information quality on user satisfaction. Usage was also proven to affect user satisfaction and net benefits, and user satisfaction influenced net benefits. However, system quality did not significantly affect usage, and service quality was not significant to satisfaction. Indirect effect testing revealed six significant paths, with user satisfaction as the dominant mediator. These findings highlight that information quality, usage, and user satisfaction are the key factors in the success of the JKN Mobile application.

Keywords: JKN Mobile, Success, DeLone and McLean